

(1)



ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ
Acceptance Factors Under Social Multicultural of Website Using of Elderly

พรเพ็ญ จันตรา

Pronpen Jantra

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Science in Management of Information Technology
Prince of Songkla University

2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ผู้เขียน

นางสาวพรเพ็ญ จันทรา

สาขาวิชา

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก | คณะกรรมการสอบ |
|-------------------------------------|---|
| (ดร.วัชรพลี ตั้งคุปตานนท์) |ประธานกรรมการ (รองศาสตราจารย์บุญเจริญ วงศ์กิตติศึกษา) |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม สุวรรณวร) |
| (ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ) |กรรมการ (ดร.กิริติ อินทวิเศษ) |
| |กรรมการ (ดร.วัชรพลี ตั้งคุปตานนท์) |
| |กรรมการ (ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ) |

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ พงศ์ดารา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

| | |
|-----------------|---|
| ชื่อวิทยานิพนธ์ | ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ |
| ผู้เขียน | นางสาวพรเพ็ญ จันทรา |
| สาขาวิชา | การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ปีการศึกษา | 2555 |

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสงขลาบนพื้นฐานแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทศนคติ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม โดยนำปัจจัยที่ได้จากการศึกษามาสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ และปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมและทำการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลาที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) จำนวน 200 คน ใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ในส่วนของข้อมูลศาสนา แบ่งเป็นไทยพุทธ 100 คน ไทยมุสลิม 100 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเว็บไซต์คือ ผู้สูงอายุจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานจำนวน 45 คน (โดยวิธีอาสาสมัคร) ใช้เกณฑ์จำนวนประชากรหลักร้อยละตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 15 – 30 %

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด และเว็บไซต์ต้นแบบที่แสดงปัจจัยที่สร้างการยอมรับของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม แบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับทดสอบสมมุติฐานเพื่อใช้ในการหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ และแบบสอบถามสำหรับศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความหลากหลายวัฒนธรรมโดยเน้นปัจจัยด้านศาสนา มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ดังกล่าวส่งผลให้เกิดทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ทั้งนี้ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม พบว่าการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์มีลำดับความสำคัญสูงสุดต่อการยอมรับและใช้งาน รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้น ภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม พบว่าความง่ายในการใช้งานมีผลต่อระบบความพึงพอใจของผู้ใช้งานสูงสุด

| | |
|----------------------|---|
| Thesis Title | Acceptance Factors under Social Multicultural of Website Using of Elderly |
| Author | Pornpen Jantra |
| Major Program | Master of Science in Management Information Technology |
| Academic Year | 2012 |

ABSTRACT

This research aims to investigate the factors that generate the social acceptance of the multicultural elderly to utilization the website, based on the concept of Technology Acceptance Model (TAM). For evaluating the relationship between cultural diversity, Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Playfulness (PP), and Perceived Security (PS) has effect on the acceptance and the website using of elderly under a multicultural society. These factors were used to design website. After that user satisfaction on web prototype was measured by elderly. That served as a guide for developed website beneath social multicultural.

The sample group was divided into two groups. They are: those who tested the hypothesis test and those who tested the testing website. The first sample group who tested the hypotheses was 200 elders in multicultural society in Songkhla province. The sample groups were selected by multi stage sampling (MSS) who can take care of themselves. In addition, the main criteria used to divide the sample group is religious, 100 Buddhists and 100 Muslims. The second sample group who measured the website was 45 elders (by volunteers). They were representative sample of the population in the hundreds to 15-30%.

Two questionnaires were applied as a data collection. They reveal many factors underlying the acceptance of the elderly beneath the social multicultural. The first questionnaire was designed for testing the hypothesis. The second one was designed for determine the elderly's satisfaction on web prototype.

The results showed that the cultural diversity especially religion affecting to PU, PEU, PP, and PS. Those factors effect to attitude and behavioral intention to use website. Consequently, there is a strong tendency to actual use website. The results of this research also shown that PP is the highest priority acceptance factor, following by PU, PEU, PS. Whereas, PEU have the biggest impact on elderly's satisfaction in social multicultural.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาจากบุคคลหลายฝ่ายซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้คือ

ดร.วัชรพล ตั้งคุปตานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม) บุคคลที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในครั้งนี้ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งกำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์

รศ.บุญเจริญ วงศ์กิตติศึกษา ดร.นิคม สุวรรณวร และดร.กิริติ อินทวิเศษ ประธานกรรมการและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่เสียสละเวลาและกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ อาจารย์จิตรลดา แก้วทงงค์ และอาจารย์สิทธิโชค อุ่นแก้ว ที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

กลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสงขลา ผู้นำชุมชน ผู้อำนวยการการศึกษานอกโรงเรียน คณะผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.ศรีวิชัย คุณเพ็ญพัศตร แก้วทงงค์ และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนข้อมูลและสถานที่สำหรับการวิจัย

คุณปิตามารดา คุณปู่ คุณย่า คุณตา คุณยาย ผู้เป็นบุคคลในดวงใจของผู้วิจัย ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเพื่อนนักศึกษา MIT 9 ทุกคนที่ได้สนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

พรเพ็ญ จันทรา

สารบัญ

| | หน้า |
|--|---------------|
| บทคัดย่อ | (5) |
| ABSTRACT | (7) |
| กิตติกรรมประกาศ | (9) |
| สารบัญ | (10) |
| รายการตาราง | (12) |
| รายการภาพประกอบ | (15) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ | 3 |
| 1.3 ประโยชน์ของการวิจัย | 3 |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย | 3 |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| 1.6 สมมุติฐานการวิจัย | 7 |
| บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| 2.1 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี | 9 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ | 12 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี | 12 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บไซต์ | 13 |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมพหุวัฒนธรรม | 18 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 18 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย | 28 |
| 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง | 28 |
| 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย | 28 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------------|
| 3.4 การดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย | 30 |
| 3.5 การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล | 49 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ | 50 |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 55 |
| 4.1 ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ | 55 |
| 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้น ภายใต้การยอมรับ และใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม | 77 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 85 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 85 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย | 90 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 92 |
| บรรณานุกรม | 93 |
| ภาคผนวก | 97 |
| ภาคผนวก ก. ผลงานการตีพิมพ์ | 98 |
| ภาคผนวก ข. แบบสอบถามชุดที่ 1 | 105 |
| ภาคผนวก ค. แบบสอบถามชุดที่ 2 | 112 |
| ภาคผนวก ง. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย | 118 |
| ภาคผนวก จ. ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยพุทธ) | 120 |
| ภาคผนวก ฉ. ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยมุสลิม) | 122 |
| ประวัติผู้เขียน | 124 |

รายการตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 2-1 ตารางเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 20 |
| 3-1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในการใช้งานเว็บไซต์ของ ผู้สูงอายุ | 33 |
| 3-2 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์ | 42 |
| 3-3 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ | 42 |
| 3-4 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ | 43 |
| 3-5 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ | 43 |
| 3-6 ข้อคำถามแบบสอบถามทัศนคติต่อเว็บไซต์ | 44 |
| 3-7 ข้อคำถามแบบสอบถามความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ | 44 |
| 3-8 ข้อคำถามแบบสอบถามการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | 44 |
| 3-9 เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา | 50 |
| 3-10 เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น | 51 |
| 3-11 เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย | 52 |
| 3-12 เกณฑ์การแปลผลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 53 |
| 3-13 เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | 53 |
| 4-1 ข้อมูลชีวปัจจัย | 55 |
| 4-2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคม พหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ | 57 |
| 4-3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | 57 |
| 4-4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | 58 |
| 4-5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | 59 |
| 4-6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | 59 |
| 4-7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ | 60 |
| 4-8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ | 61 |
| 4-9 ระดับความคิดเห็นการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | 62 |
| 4-10 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | 63 |

รายการตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4-11 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | 64 |
| 4-12 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | 65 |
| 4-13 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ | 66 |
| 4-14 ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่กับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ | 67 |
| 4-15 ความสัมพันธ์ระหว่างความง่ายกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ | 68 |
| 4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างความสนุกสนานกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ | 69 |
| 4-17 ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ | 70 |
| 4-18 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ | 71 |
| 4-19 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะใช้กับการใช้งานจริงของเว็บไซต์ | 72 |
| 4-20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม | 74 |
| 4-21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างกับการยอมรับ และใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมระหว่าง ศาสนาพุทธกับศาสนาอิสลาม | 75 |
| 4-22 ลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ ของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ | 76 |
| 4-23 ลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ ของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม | 76 |
| 4-24 ข้อมูลชีวปัจจัย | 77 |
| 4-25 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในต่อเว็บไซต์ต้นแบบ | 78 |
| 4-26 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์ | 79 |

รายการตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4-27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ | 80 |
| 4-28 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ | 80 |
| 4-29 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ | 81 |
| 4-30 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อเว็บไซต์ | 81 |
| 4-31 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้เว็บไซต์ | 82 |
| 4-32 ความคิดเห็นการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | 83 |
| 4-33 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ | 83 |
| 4-34 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม | 84 |
| ง-1 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย | 83 |

รายการภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|--|------|
| 2-1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี | 9 |
| 2-2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความสนุกสนาน ในการใช้งานเว็บไซต์ | 10 |
| 2-3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัย | 11 |
| 2-4 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ | 14 |
| 2-5 แบบจำลองการพัฒนาเว็บไซต์ | 15 |
| 2-6 รูปแบบโครงสร้างการใช้งาน Div Element | 17 |
| 2-7 ตัวแบบการยอมรับการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม | 24 |
| 3-1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย | 27 |
| 3-2 ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานเว็บไซต์ | 47 |
| 3-3 โครงสร้างสถาปัตยกรรมข้อมูลเว็บไซต์ | 48 |
| 3-4 การจัดวางตำแหน่งบนหน้าเว็บไซต์ | 49 |
| 3-5 ตำแหน่งบนหน้าเว็บไซต์ที่สร้างจุดสนใจต่อผู้ใช้งาน | 50 |
| 4-1 โครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ | 74 |
| จ-1 ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยพุทธ) | 121 |
| ฉ-1 ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยมุสลิม) | 123 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

ปัจจุบันหลายประเทศรวมถึงประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของสังคมตามการขยายตัวและความทันสมัยของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งผลการสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ [1] พบว่าประเทศไทยมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในปี 2551 ประมาณ 13.4 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ของประชากรทั้งหมด ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในกลุ่มประชากรที่มีอายุ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2 และกลุ่มประชากรที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 0.9 ซึ่งการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำทั้ง ๆ ที่เทคโนโลยีทางด้านเว็บไซต์ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึงการติดต่อข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล สำนักที่ว่าการอำเภอ เป็นต้น โดยผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตรวมไปถึงลดปัญหาเรื่องการเดินทางของผู้สูงอายุ [2]

ข้อมูลของ United Nations World Population Ageing [1] พบว่าปี 2552 ประชากรในกลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2552 มีประชากรผู้สูงอายุสูงถึง 7,187,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11 และมีแนวโน้มการเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 19.20 และ 27.80 ในปีพ.ศ. 2568 และพ.ศ. 2593 ตามลำดับ นอกจากปัญหาการเพิ่มสูงขึ้นของประชากรผู้สูงอายุแล้ว ยังพบว่าปัญหาความหลากหลายทางวัฒนธรรมยังเป็นอีกหนึ่งปัญหาของสังคมไทยเนื่องจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม โดยประชาชนเกิดการไม่ยอมรับและไม่มั่นใจในกระบวนการจัดการที่มาจากรัฐ เนื่องจากมีความเชื่อ ขนบธรรมเนียม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน [3] รัฐควรมีกระบวนการจัดการที่เหมาะสมไม่เลือกปฏิบัติเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของสฤติพงศ์ ภูวัชรวรานนท์ [4] ที่กล่าวว่าแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมควรหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

จังหวัดสงขลาเป็นตัวอย่างหนึ่งในประเทศไทยที่มีความเด่นชัดเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยคนในพื้นที่ประกอบด้วยไทยพุทธ ไทยมุสลิม และไทยเชื้อสายจีน คิดเป็นร้อยละ 69.79, 20.07 และ 3.15 ตามลำดับ เนื่องจากในอดีตสงขลาเป็นเมืองเก่าเคยอยู่ภายใต้การปกครองของเมืองนครศรีธรรมราช มีเจ้าเมืองเป็นชาวมุสลิมซึ่งทำให้สงขลาอยู่ภายใต้อารยธรรมของศาสนาประกอบด้วยศาสนาพุทธและอิสลาม และในสมัยกรุงศรีอยุธยายังพบการย้ายถิ่นของคนจีนเข้ามาในจังหวัดสงขลาเพื่อการค้าขาย โดยเฉพาะในพื้นที่ตำบลเกาะยอและตำบลบ่อยางในปัจจุบัน [5] และใน

ปัจจุบันยังพบว่าจังหวัดสงขลามีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เพิ่มสูงขึ้น ด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดสงขลาและพื้นที่ใกล้เคียง คือ การเป็นเมืองศูนย์รวมการบริการทางด้านการศึกษาทั้งสถาบัน อุดมศึกษาและสถาบันกวดวิชาที่มีมากที่สุดในภาคใต้ การเป็นเมืองศูนย์กลางทางการคมนาคม การค้า การบริการ มีการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว รวมถึงปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ส่งผลให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของไทยมุสลิมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้เข้ามาในพื้นที่จังหวัดสงขลาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสถิติโครงการบ้านจัดสรรในปี พ.ศ. 2551-2553 พบว่ามีผู้อยู่อาศัยร้อยละ 70 ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ [6]

ประเด็นผู้สูงอายุกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมย่อมมีความสอดคล้องกัน เนื่องจากผู้สูงอายุถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่าเป็นแหล่งรวมภูมิปัญญาความรู้ ประสบการณ์ที่เป็นกลไกในการพัฒนาสังคม ดังนั้นสังคมจำเป็นต้องเป็นส่วนสำคัญในการให้ความดูแลเอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขลดการพึ่งพาผู้อื่นสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่าในดำเนินชีวิตและไม่รู้สึกรำคาญตนเองถูกแบ่งแยกออกจากสังคม [2]

การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำจากข้อมูลของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ [1] อาจเกิดจากทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้สูงอายุถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งจากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ โดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พัฒนาโดย Davis [7] ซึ่งผลจากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่ามีการวิจัยหลายเรื่องนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้และเลือกเฉพาะบางองค์ประกอบของแบบจำลองเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว เช่น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้การเรียนรู้ชุมชนออนไลน์ [8] การประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ [9] เป็นต้น โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยของเลือกเฉพาะบางองค์ประกอบมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมโดยเน้นปัจจัยทางด้านศาสนาเป็นหลัก การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทักษะคติ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.3 ประโยชน์ของการวิจัย

1.3.1 ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทักษะคติ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.3.2 ทราบปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.3.3 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุโดยอยู่ภายใต้ขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.4.1 ศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัย โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุและใช้เป็นแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ต่อไป

1.4.2 สร้างต้นแบบเว็บไซต์ที่แสดงองค์ประกอบของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ตามลำดับความสำคัญที่ได้จากการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งเลือกรูปแบบเว็บไซต์ทางด้านกิจกรรมรักสุขภาพรวมถึงระบบการสนทนาออนไลน์โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น html5 และ Social Network เป็นต้น

1.4.3 ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน โดยวิธีการอาสาสมัคร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศหญิงและชายที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี โดยแบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม

1. ผู้สูงอายุตอนต้น หมายถึง บุคคลที่มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี
2. ผู้สูงอายุตอนกลาง หมายถึง บุคคลที่มีอายุระหว่าง 70 - 79 ปี
3. ผู้สูงอายุตอนปลาย หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป

1.5.2 การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ หมายถึง การรับรู้ถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับและใช้งาน ประกอบด้วย ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติและความตั้งใจนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

1.5.3 การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมรับรู้เว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์จากการใช้งาน เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น ข้อมูลจากเว็บไซต์มีประโยชน์ต่อการใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น โดยวัดจาก 6 องค์ประกอบคือ

1. ทำงานได้เร็วขึ้น (Work More Quickly) ประสิทธิภาพ (Job Performance) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีรูปแบบการนำเสนอที่แสดงถึงเอกลักษณ์ขององค์กรได้อย่างชัดเจนทั้งรูปแบบตัวอักษร สี รูปภาพ กราฟิก เช่น เว็บไซต์สามารถแสดงถึงเอกลักษณ์ของเว็บไซต์สุขภาพที่รองรับการใช้งานภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเป็นหลัก
2. เพิ่มผลผลิต (Increase Productivity) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์ช่วยในการพัฒนาวางแผนด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ
3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุทั้งด้านเนื้อหา รูปภาพ และลูกเล่นต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์สามารถนำเสนอข้อมูลด้านสุขภาพภายใต้รูปแบบ

ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันสมัย

4. ทำงานง่ายขึ้น (Make Job Easier) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่ารูปแบบของเว็บไซต์เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การนำเสนอเนื้อหาในเว็บไซต์มีความกระชับ ชัดเจน องค์กรประกอบทางด้านกราฟิกเหมาะสม ช่วยให้ผู้สูงอายุรับข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น

5. มีประโยชน์ (Useful) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ

1.5.4 การรับรู้ความง่าย หมายถึง การที่ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมรับรู้เว็บไซต์ดังกล่าวใช้งานง่ายเป็นไปตามความต้องการ เหมาะสำหรับการใช้งานของผู้สูงอายุ โดยวัดจาก 6 องค์ประกอบคือ

1. ง่ายต่อการเรียนรู้ (Easy to Learn) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์ถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ผู้สูงอายุสามารถใช้งานโดยไม่จำเป็นต้องมีคู่มือประกอบการใช้งาน หรือสามารถใช้งานได้ด้วยตนเองในระยะเวลาอันสั้น

2. สามารถควบคุมได้ (Controllable) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่ารูปแบบของเว็บไซต์ไม่กำหนดรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลแบบตายตัว ผู้สูงอายุสามารถควบคุมเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองโดยไม่เป็นไปตามลำดับ

3. ชัดเจนและเข้าใจ (Clear & Understandable) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีรูปแบบการนำเสนอที่สม่ำเสมอ เรียบง่าย ชัดเจน เป็นรูปแบบเดียวกัน

4. มีความยืดหยุ่น (Flexible) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์สามารถใช้งานได้ดีในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย เช่น ไม่มีการบังคับให้ผู้ใช้งานติดตั้งโปรแกรมอื่นใดเพิ่มเติมนอกเหนือจากเว็บเบราว์เซอร์ สามารถแสดงผลได้ทุกความละเอียดของหน้าจอ

5. ง่ายทำให้เกิดทักษะ (Easy to Become Skillful) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเกิดความเชี่ยวชาญในการใช้งานเว็บไซต์ และนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยผู้สูงอายุมีความมั่นใจในการใช้งานและสามารถถ่ายทอดความทักษะการใช้งานเว็บไซต์ให้ผู้อื่นสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้

6. ใช้งานง่าย (Easy to Use) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์ใช้งานได้สะดวก โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานเว็บไซต์

1.5.5 การรับรู้ความสนุกสนาน หมายถึง การที่ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมรับรู้เว็บไซต์ดังกล่าวสามารถสร้างความสนุกสนานให้แก่ผู้สูงอายุในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว โดยวัดจาก 3 องค์ประกอบ

1. ความจดจ่อ (Concentration) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุตั้งใจและจดจ่ออยู่กับการใช้งานเว็บไซต์เพียงอย่างเดียวสามารถลดความวิตกกังวลในการใช้งานเว็บไซต์ เช่น รูปแบบของเว็บไซต์สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุจดจ่อกับการทำงานเว็บไซต์ไม่สนใจต่อสิ่งรบกวนต่าง ๆ ทั้งสิ่งรบกวนภายในและสิ่งรบกวนภายนอก รูปแบบของเว็บไซต์สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุใช้งานได้

2. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าผู้สูงอายุมีความอยากรู้อยากเห็น มีความสนใจ และความพยายามในการใช้งานเว็บไซต์

3. ความสนุกสนาน (Enjoyment) คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่ารูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ช่วยให้รับรู้ถึงความสนุกสนานเพลิดเพลิน สบายใจ ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์

1.5.6 การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง การที่ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมรับรู้เว็บไซต์ดังกล่าวมีความปลอดภัยในการใช้งาน โดยวัดจาก 4 องค์ประกอบ คือ

1. มาตรการความปลอดภัยในการใช้งาน คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการบริการเว็บไซต์ เช่น มีระบบป้องกันไวรัสภายในระบบ มีระบบตรวจสอบและวิเคราะห์เพื่อประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัยของระบบ เป็นต้น

2. กฎระเบียบความปลอดภัยในการใช้งาน คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีกฎระเบียบในการป้องกันการให้บริการเว็บไซต์ เช่น รูปแบบข้อมูลข่าวในเว็บไซต์ไม่ขัดต่อกฎระเบียบ รูปแบบข้อมูลในเว็บไซต์ไม่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าหรือการแสวงหาผลกำไรจากผู้ใช้งาน การแสดงความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เป็นต้น

3. เทคโนโลยีมีความปลอดภัยในการใช้งาน คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีเทคโนโลยีที่ความปลอดภัยในการให้บริการเว็บไซต์ เช่น การเข้ารหัสในการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ การป้องกันการเข้าถึงและการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยในการใช้งาน คือ การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้สูงอายุ เช่น รูปแบบและข้อมูลภายในเว็บไซต์ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

1.5.7 ทศนคติในการใช้งาน หมายถึง ผลจากการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ โดยวัดจาก 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความคิดที่ดี (Good Idea) คือ การที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกเห็นด้วยต่อการใช้งานเว็บไซต์และเห็นว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ

2. ความสนุกสนาน (Fun) คือ การที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเว็บไซต์มีความน่าสนใจก่อให้เกิดความสนุกในการใช้งาน และไม่รู้สึกระอายที่จะเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว

3. ความเป็นประโยชน์ (Beneficial) คือ การที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้งาน และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้สูงอายุ

1.5.8 ความตั้งใจในการใช้งาน หมายถึง ผลจากการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ โดยวัดจาก 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความตั้งใจ (Intend) คือ การที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกมุ่งมั่น ตั้งใจที่ใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต

2. การทำนาย (Prediction) คือ การที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกคาดหมาย และมีความเป็นไปได้ในการใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต

3. การวางแผน (Plan) คือ การที่ผู้สูงอายุมีการวางแผนในการใช้งานเว็บไซต์และตัดสินใจในการใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต

1.5.9 สังคมพหุวัฒนธรรม หมายถึง สังคมที่ประกอบด้วยกลุ่มที่มีความหลากหลายทางด้านเพศ (Gender) ศาสนา (Religion) และภาษาแม่ (Mother Tongue)

1.6 สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 2 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 3 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 4 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 5: การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 6: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 7 การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 8 การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 9 ทัศนคติที่ดีในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานข้อที่ 10 ความตั้งใจที่จะใช้งานมีผลต่อการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

บทที่ 2

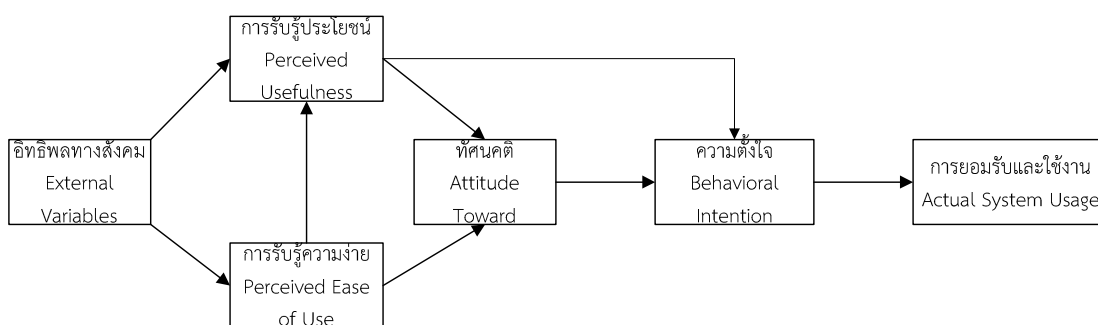
ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุบนพื้นฐานทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี
4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บไซต์
5. แนวคิดเกี่ยวกับสังคมพหุวัฒนธรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จพัฒนาโดย Davis [7] ในปี ค.ศ.1989 เพื่อใช้เป็นทฤษฎีในการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีซึ่งตัวแปรต้นประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ตัวแปรตามประกอบด้วย เจตคติของผู้ใช้งาน (User's Attitude) ลักษณะพฤติกรรมในการใช้งาน (Behavioral Intentions) และการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี (Actual Use) ดังภาพประกอบ 2-1

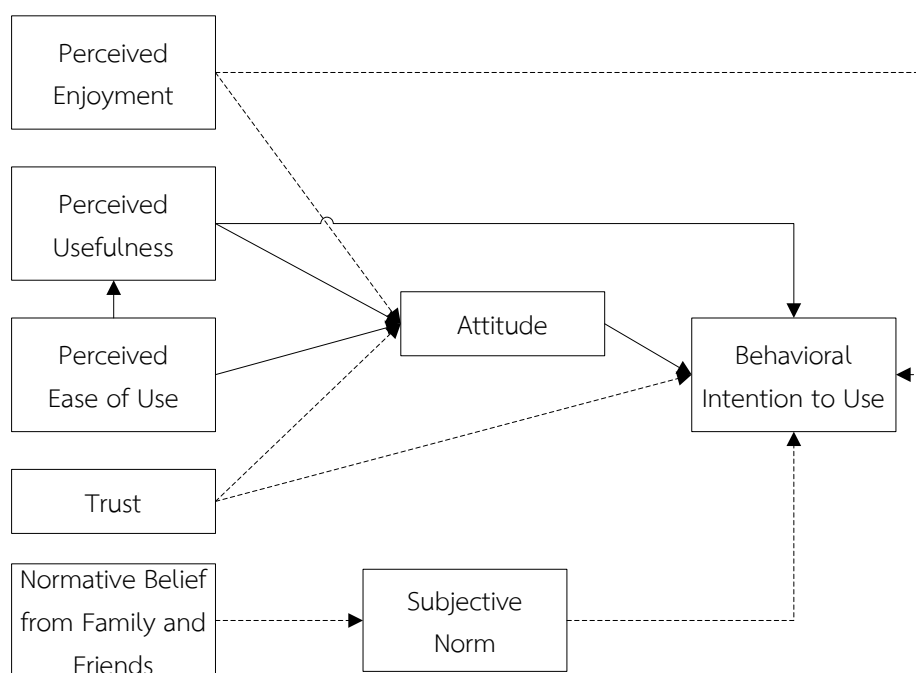


ภาพประกอบ 2-1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี [7]

จากภาพประกอบ 2-1 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) มีผลต่อทัศนคติในการรับรู้ของผู้ใช้งาน และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ยังมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานระบบ

จุดเด่นของการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีของผู้ใช้ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานจริง คือ การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานการหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

Moon และ Kim [10] ศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ดังภาพประกอบ 2-2



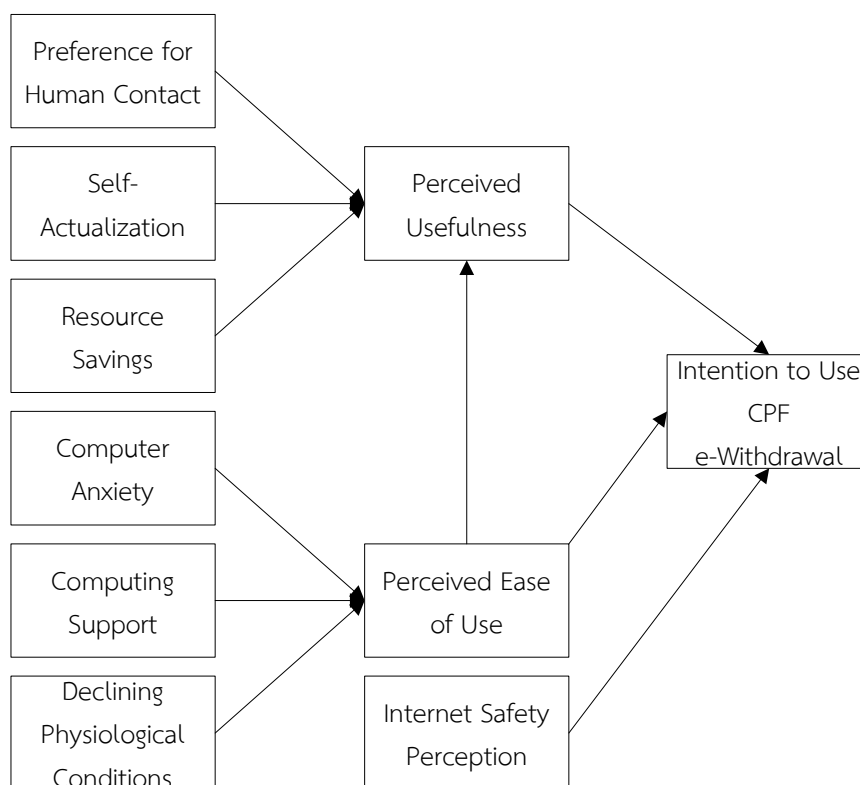
ภาพประกอบ 2-2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
โดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ [10]

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสนุกสนานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความง่าย ทัศนคติของผู้ใช้และความตั้งใจในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้งานและ

ยอมรับเทคโนโลยี ทั้งนี้ปัจจัยด้านความสนุกสนานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับแรก

จุดเด่นของการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านความสนุกสนานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานการหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

Phang และ Sutanto [11] ศึกษาการยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของรัฐบาลในกลุ่มของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยในการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต โดยถือว่าความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวดังภาพประกอบ 2-3



ภาพประกอบ 2-3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัย[11]

จุดเด่นของการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานการหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2.2.1 คำจำกัดความผู้สูงอายุ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ [12] ให้ความหมายของคำว่าผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม รวมไปถึงบทบาทหน้าที่ทางสังคมที่เคยกระทำในอดีต เช่น บทบาทหน้าที่ผู้นำในครอบครัวและบทบาทหน้าที่ทางด้านการงาน เป็นต้น โดยแบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้สูงอายุตอนต้น หมายถึง บุคคลที่มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี ผู้สูงอายุตอนกลาง หมายถึง บุคคลที่มีอายุระหว่าง 70 - 79 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป

2.2.2 ปัญหาของผู้สูงอายุ

นอกจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและบทบาทหน้าที่ที่เคยกระทำในอดีตของผู้สูงอายุแล้วนั้น จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ [12] ยังพบว่าปัญหาหนึ่งที่พบบ่อยในผู้สูงอายุคือ อาการป่วยเรื้อรัง ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่า ในปี พ.ศ. 2550 ผู้สูงอายุมักมีอาการป่วยเรื้อรังโดยโรคที่พบมากที่สุดคือ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคอัมพฤกษ์อัมพาต และโรคหลอดเลือดในสมอง คิดเป็นร้อยละ 33.11 11.61 7.7 3.21 และร้อยละ 1.61 ตามลำดับ ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลของ United Nations World Population Ageing [13] เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผู้สูงอายุปัจจุบันมีน้อยมาก เช่น ข้อมูลการให้บริการการรักษาทางการแพทย์ ข้อมูลความรู้ด้านการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

นอกเหนือจากปัญหาด้านสุขภาพแล้วนั้นยังพบว่า ปัญหาสำหรับผู้สูงอายุนั้นยังมีอีกมากมายที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาด้านการหย่าร้างและการเสียชีวิตของคู่สมรสต้องใช้ชีวิตตามลำพังในช่วงบั้นปลายของชีวิต ปัญหาเศรษฐกิจ เป็นต้น [2] ซึ่งปัญหาดังกล่าวสังคมต้องให้ความสำคัญในการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี

2.3.1 บทบาทคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับผู้สูงอายุ

คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำเนินชีวิตของคนทุกระดับในสังคมตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้สูงอายุ โดยในกลุ่มของผู้สูงอายุพบว่าระบบสารสนเทศช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในหลาย ๆ ด้าน ชมรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ [14] กล่าวว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์สำหรับสำหรับผู้สูงอายุประกอบด้วย

1. สร้างกลุ่มให้ผู้สูงอายุ ซึ่งอินเทอร์เน็ตเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับกลุ่มคนที่มีความรู้ใกล้เคียงกันรวมถึง

แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กับกลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง

2. ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้วยรูปแบบและความสามารถของเทคโนโลยี เช่น เสียงเพลง เกมส์ ภาพวิวทิวทัศน์ บนโลกอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับความสนุกสนาน ลดความเครียด

3. ลดช่องว่างระหว่างวัยซึ่งในปัจจุบันคนส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี จดจ่ออยู่กับหน้าคอมพิวเตอร์ส่งผลให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งเพราะไม่สามารถพูดคุยกับลูกหลานเรื่องดังกล่าวเมื่อไม่สามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวได้แล้วส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดอาการซึมเศร้าและทำให้เกิดโรคในผู้สูงอายุ ซึ่งการที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตช่วยลดช่องว่างระหว่างตนเองและลูกหลานได้ดี สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันได้ผ่านโดยทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

2.3.2 ข้อพึงระวังการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

นอกจากประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว ความปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุถือเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาสำหรับการออกแบบเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดช่องว่างให้คนบางกลุ่มใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรม เช่น การขโมยหมายเลขบัญชีธนาคาร ข้อมูลบัตรเครดิต เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมีข้อพึงระวังในการใช้งาน [3] สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การให้ความรู้ด้านภัยอันตรายบนโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อควรระวังในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การบอกข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้อื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การกระทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

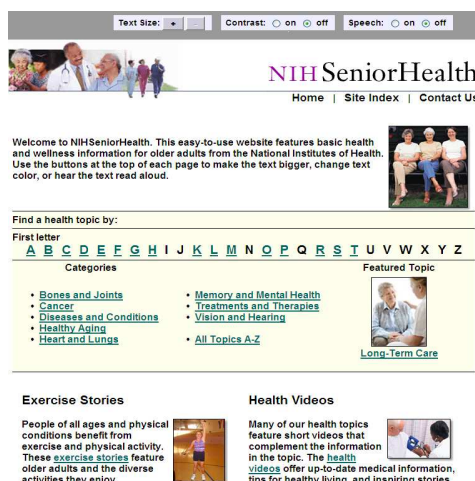
2. การติดตั้งระบบป้องกันความปลอดภัยสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้สูงอายุใช้งาน เช่น การติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส การติดตั้งค่า Automatic Update ของระบบปฏิบัติการ การ Update โปรแกรมป้องกันไวรัสอยู่เสมอ เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บไซต์

2.4.1 หลักการและการออกแบบเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุ

ปัจจุบันมีเว็บไซต์หลากหลายเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แต่ในจำนวนของเว็บไซต์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน พบว่ายังมีอีกหลายเว็บไซต์ขาดความน่าสนใจโดยปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากความผิดพลาดในการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ซึ่งการออกแบบเว็บไซต์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ถือเป็นเทคนิคสำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ เนื่องจาก

ผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มมีความต้องการและอุปสรรคในการเข้าถึงเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มของผู้สูงอายุที่ต้องการรูปแบบเว็บไซต์ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุได้ การนำเสนอรูปแบบเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุ นอกจากเนื้อหาสาระที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุแล้วนั้นควรคำนึงถึงรูปแบบที่เหมาะสมดังภาพประกอบ 2-4 [15]



ภาพประกอบ 2-4 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ [15]

1. การออกแบบตัวอักษรภายในเว็บไซต์ ประกอบด้วย
 - 1) รูปแบบอักษรในการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมของผู้สูงอายุ คือ Arial, Universal, Helvetica, New Gothic, Tahoma, Verdana หลีกเลี่ยงการใช้อักษร Sans Serif
 - 2) ขนาดตัวอักษรสำหรับการพิมพ์ข้อความในเว็บไซต์ควรมีขนาดระหว่าง 12 – 14 Point รูปแบบตัวอักษรแบบปกติ (Medium) หรือแบบหนา (Bold)
 - 3) สีตัวอักษรควรหลีกเลี่ยงการใช้สีเหลือง สีฟ้า และสีเขียวในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกัน
 - 4) พื้นหลังของเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุควรเป็นพื้นสีขาว สีดำ หรือสีเข้ม และควรหลีกเลี่ยงพื้นหลังที่เป็นลวดลาย
2. การเข้าถึงข้อมูลภายในเว็บไซต์ ประกอบด้วย
 - 1) รูปแบบการจัดการข้อมูลในเว็บไซต์เป็นระเบียบ
 - 2) การเข้าถึงข้อมูลควรใช้รูปแบบการคลิกเมาส์แทนการพิมพ์ข้อมูล
 - 3) รูปแบบเว็บไซต์ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งรูปแบบตำแหน่งการจัดวางข้อมูล สัญลักษณ์ เพื่อสะดวกในการจดจำของผู้สูงอายุ
 - 4) ใช้สัญลักษณ์หรือภาพในการเลื่อนเอกสารแทนการใช้แถบเลื่อน

5) รูปแบบของปุ่มควรมีขนาดใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนหลีกเลี่ยงการใช้ภาพเคลื่อนไหว

6) จัดทำแผนที่เว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของผู้สูงอายุ

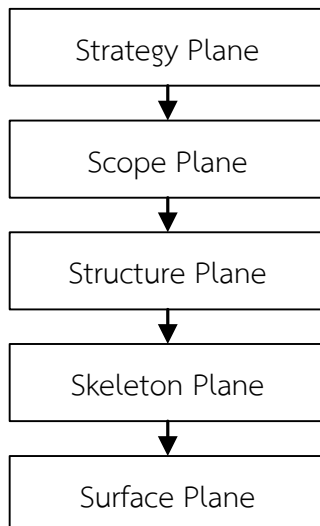
3. การออกแบบองค์ประกอบอื่น ๆ ภายในเว็บไซต์ ประกอบด้วย

1) การแทรกภาพในเว็บไซต์ต้องเขียนข้อความที่เกี่ยวข้องกับภาพกำกับภาพเสมอ

2) การใช้ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ เสียง ควรมีขนาดและรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อลดระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล

2.4.2 กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์

การพัฒนาเว็บไซต์ต้องอาศัยกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่มีระเบียบและวิธีการที่แน่นอน เพื่อลดปัญหาและป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการพัฒนาเว็บไซต์ Jesse James Garrett [16] นำเสนอแบบจำลองการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์มีความเป็นระบบระเบียบป้องกันความผิดพลาดในการพัฒนาภาพประกอบ 2-5



ภาพประกอบ 2-5 แบบจำลองการพัฒนาเว็บไซต์ [16]

1. กำหนดกลยุทธ์ (Strategy Plane) เป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายหรือแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ โดยการวิเคราะห์จากปัจจัยหลักคือผู้ใช้

2. กำหนดขอบเขตข้อมูล (Scope Plane) เป็นกระบวนการสรุปขอบเขตของข้อมูลให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้ ประกอบด้วย ส่วนของข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการนำเสนอ

(Content Requirements) และส่วนของระบบของเว็บไซต์ (Functional Specifications) เช่น ข้อความ รูปภาพ ระบบรับส่งอีเมล ระบบสนทนา เป็นต้น

3. จัดทำโครงสร้างข้อมูล (Structure Plane) เป็นกระบวนการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์และการกำหนดขอบเขตข้อมูล มาใช้ในการกำหนดกรอบสำหรับการออกแบบและดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ประกอบด้วย ส่วนของการออกแบบส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ (Interactions Design) และการออกแบบสถาปัตยกรรมข้อมูล (Information Architecture)

4. ออกแบบโครงร่างเว็บไซต์ (Skeleton Plane) เป็นกระบวนการออกแบบพื้นที่สำหรับการจัดวางข้อมูลบนเว็บไซต์มุ่งเน้นประสิทธิภาพการใช้งานเป็นหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้ใช้ ประกอบด้วยการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (Interface Design) การออกแบบระบบเชื่อมโยงบนเว็บไซต์ (Navigation Design) และการออกแบบส่วนของข้อมูลภายในเว็บไซต์ (Information Design)

5. กำหนดภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ (Surface Plane) เป็นกระบวนการออกแบบเว็บไซต์โดยเน้นความสวยงามที่พร้อมนำเสนอต่อผู้ใช้งาน เช่น รูปแบบตัวอักษร พื้นหลัง เป็นต้น

2.4.3 HTML 5

HTML 5 เป็นภาษาที่พัฒนาขึ้นโดยการรวมความสามารถของ HTML, CSS และ Java Scrip ใช้สำหรับพัฒนาเว็บไซต์ [17]

จุดเด่นของภาษา HTML 5 [17]

1. รองรับการทำงานของไฟล์ประเภทเสียงและวิดีโอ เช่น .mp3, .mp4, .wav, .aac เป็นต้น โดยสามารถรันไฟล์ดังกล่าวโดยไม่ต้องทำการปลั๊กอินไฟล์อื่น ๆ เพิ่มเติมเมื่อเปลี่ยนกับการทำงานของ Flash Video

2. การเขียนโค้ดทำได้ง่ายและให้ผลลัพธ์ตามความต้องการของผู้พัฒนาเว็บไซต์ ตัวอย่างการเขียนโค้ดสำหรับการเพิ่มไฟล์เสียงในเว็บไซต์คือ

```
<audio controls>
<source src="demo-audio.ogg" />
<source src="demo-audio.mp3" />
</audio>
```

3. การเขียน Doctype ง่ายโดย HTML 5 ผู้พัฒนาไม่ต้องกำหนดเวอร์ชันเมื่อเทียบกับ HTML แบบเดิม ตัวอย่างการเขียนโค้ดสำหรับ Doctype ใน HTML 5 คือ

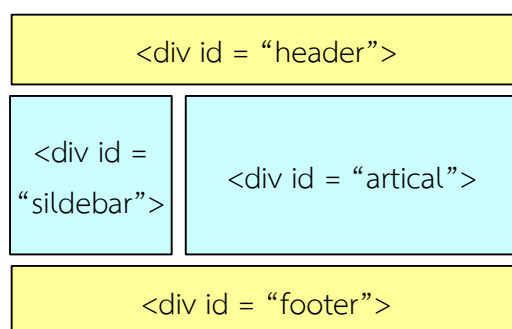
```
<! DOCTYPE html>
```

4. การกำหนดรูปแบบภาษาและชุดตัวอักษรสามารถทำได้ง่าย ตัวอย่างการเขียนโค้ดสำหรับ ใน HTML 5 คือ

```
<html lang="en">
```

```
<meta charset="utf-8" />
```

5. Div Element คือ รูปแบบโครงสร้างที่สวยงามเป็นระเบียบ โดยใช้ความสามารถของ ซึ่งเป็นตัวที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่สำหรับการจัดวางองค์ประกอบของเว็บไซต์ดังภาพประกอบ 2-6



ภาพประกอบ 2-6 รูปแบบโครงสร้างการใช้งาน Div Element

6. Content Editable คือ ผู้ใช้สามารถแก้ไขเนื้อหาบนเว็บไซต์ได้ทันที โดยการคลิกขวานข้อความที่ต้องการแก้ไข

7. Persistent Data Storage คือ การรองรับการทำงานแบบ มีลักษณะคล้ายกับ แต่ฟังก์ชันการใช้งานดังกล่าวสามารถเก็บข้อมูลไว้บนเครื่องผู้ใช้งานโดยสามารถเก็บข้อมูลได้ถึงระดับของฐานข้อมูล

8. Drag and Drop คือ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งการจัดวางบนเว็บไซต์

2.4.4 Social Network

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) [18] เป็นสื่อที่สามารถช่วยให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลต่าง ๆ กันผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารเป็นกลุ่ม โดยสามารถแบ่งเป็น 5 กลุ่มการใช้งานคือ

1. กลุ่มการสื่อสาร (Communication)
2. กลุ่มความร่วมมือ (Collaboration)
3. กลุ่มมัลติมีเดีย (Multimedia)
4. กลุ่มรีวิว และแสดงความคิดเห็น (Review and Opinions)
5. กลุ่มบันเทิง (Entertainment)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมพหุวัฒนธรรม

2.5.1 คำจำกัดความสังคมพหุวัฒนธรรม

สังคมพหุวัฒนธรรม (Multicultural Society) หมายถึง สังคมที่ประกอบด้วย ประชากรที่มีความหลากหลายเชื้อชาติ (Race) ศาสนา (Religion) ภาษา (Mother Tongue) และ วัฒนธรรม (Culture) เช่น คนไทยเชื้อสายจีน คนไทยเชื้อสายมลายู และคนไทยพื้นเมือง เป็นต้น โดยมีวัฒนธรรมย่อยที่แตกต่างกันในแต่ละเชื้อชาติ เช่น คนไทยเชื้อสายจีนยึดถือประเพณีการไหว้ บรรพบุรุษในช่วงเทศกาลตรุษจีน คนไทยเชื้อสายมลายูใช้ภาษามลายูในการติดต่อสื่อสารรวมถึงการ แต่งกายตามแบบมลายู คนไทยพื้นเมืองก็จะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ เป็นต้น [19]

2.5.2 แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

การจัดการเรียนรู้หรือการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชากรในพื้นที่ที่มีความ หลากหลายทางวัฒนธรรมให้เกิดความเท่าเทียมภายในสังคมควรเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และ ยอมรับในความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม อีกทั้งควรหลีกเลี่ยงการ เลือกปฏิบัติเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และส่งเสริมการลดอคติในการเรียนรู้หรือการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของคนในสังคมเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น [4]

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Pan และ Jordan-Marsh [20] ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ ผู้สูงอายุในประเทศจีน โดยใช้แบบจำลองวัดความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ที่ ต่างกันโดยเน้นปัจจัย Perceived Ease of Use (PEOU) ใช้ในการหาความแตกต่างของผู้เรียนใน เรื่องของการรับรู้ และ Perceived Usefulness (PU) ใช้ในการหาความแตกต่างของผู้เรียนในเรื่อง ประสิทธิภาพของบทเรียน พบว่า เพศชายให้ความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 42 แต่ผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 60 และยังพบว่าอินเทอร์เน็ต มีศักยภาพในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ช่วยลดภาวะซึมเศร้าในกลุ่มผู้สูงอายุ และ อุปสรรคทางวัฒนธรรมและสังคมส่งผลกระทบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต

Moon และ Kim [21] ศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งใช้แบบจำลอง เทคโนโลยีโดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ ผลปรากฏว่าการรับรู้ความ สนุกสนานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความง่าย ทักษะคติของผู้ใช้และความตั้งใจในการใช้ การรับรู้ความง่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทักษะคติของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งานมี

ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้งานและยอมรับเทคโนโลยี ทั้งนี้ปัจจัยด้านความสนุกสนานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับแรก

Lgbaria และ Davis [22] ศึกษาหลักการทำงานของแบบจำลองเทคโนโลยีกับการใช้งานเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อศึกษาหาอิทธิพลของตัวแปรภายนอก (External Variables) ประกอบด้วย ลักษณะเฉพาะบุคคล การสนับสนุนขององค์กร และลักษณะของระบบที่ใช้งาน ผลจากการศึกษาพบว่าความแตกต่างระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการทำงานและยังพบว่าปัจจัยการสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

Adams และคณะ [23] ศึกษาการประเมินด้านพฤติกรรมการใช้งานกับความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีโดยทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี Voice and Electronic Mail โปรแกรม WordPerfect Lotus 1-2-3 และ Harvard Graphics ผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้งานและยอมรับเทคโนโลยี

อัจฉรา เอ็นซ์ [24] ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2550 โดยใช้ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประกอบด้วยคำถาม 7 ตอน พบว่า ประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยมีส่วนการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรกลุ่มอื่น ๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 1.1 ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และร้อยละ 0.6 ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยการใช้งานส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารและเพื่อความบันเทิง ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน

จันทนา ทองประยูร [25] ศึกษาความสำคัญของสื่ออินเทอร์เน็ตต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และการเข้าสังคมของผู้สูงอายุ และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ คือ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น ประโยชน์ทางด้านสุขภาพ ประโยชน์ทางด้านสังคม และปัจจัยทางด้านเทคนิค เช่น รูปแบบของเว็บไซต์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สูงอายุ เป็นต้น

ศิริวรรณ อนันต์โท [26] ศึกษาช่องว่างทางดิจิทัลกับผู้สูงอายุในการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่าการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุไม่ใช่ปัญหาหลักของการเกิดช่องว่างทางดิจิทัลในกลุ่มของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยสำคัญของปัญหาดังกล่าวคือ ทักษะทางด้านความรู้และแรงจูงใจในการเข้า

ใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสมกับกลุ่มอายุเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ โดยรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุคือ การผสมผสานระหว่างการให้ข้อมูลข่าวสารกับความบันเทิง

ปิยวิทย์ หนูมาศ [27] ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอนภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่ชายแดนใต้ พบว่าปัจจัยด้านความหลากหลายทางด้านเพศ ศาสนา และภาษาแม่ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่างานการใช้ ICT ในการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างผู้เรียนส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้เพื่อนำเสนอแนวทางการศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมได้ดังตาราง 2-1

ตาราง 2-1 ตารางเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | รายละเอียดการวิจัย | แนวทางการประยุกต์ใช้ในงานวิจัย |
|----------------------------|---|---|
| Pan, 2010 | ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมและสังคมส่งผลกระทบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ | การนำปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมและสังคมเป็นปัจจัยในการศึกษาการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ โดยการนำไปทดลองกับเว็บไซต์กิจกรรมรักสุขภาพรวมถึงระบบการสนทนาออนไลน์ ของผู้สูงอายุ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม |
| Ji won และ Young-Gui, 2001 | ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์คือ ปัจจัยทางด้านการรับรู้ความสนุกสนาน | การใช้ปัจจัยการรับรู้ความสนุกสนาน โดยการนำไปทดลองใช้กับเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม |
| Lgbaria และ Davis, 1995 | ปัจจัยทางด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี | การใช้ปัจจัยทางด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยการนำไปทดลองใช้กับเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม |

ตาราง 2-1 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | รายละเอียดการวิจัย | แนวทางการประยุกต์ใช้ในงานวิจัย |
|-----------------------------|--|---|
| Adams และ Todd, 1992 | ปัจจัยทางด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี | การใช้ปัจจัยทางด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดย การนำไปทดลองใช้กับเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม |
| อัจฉรา เอ็นซ์, 2552 | ความต้องการในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารและเพื่อความบันเทิง | การนำความต้องการในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุเพื่อการค้นหาข้อมูล และความเพื่อความบันเทิงใช้ในการศึกษาหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับ และใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวของผู้สูงอายุ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม |
| จันทนา ทองประยูร, 2552 | ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ คือ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ต | การนำปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เป็น ปัจจัยในการศึกษา โดยการนำไปทดลองกับเว็บไซต์กิจกรรมรักสุขภาพและระบบการสนทนาออนไลน์ |
| ศิริวรรณ อนันต์โท , 2552 | การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ เหมาะสมกับกลุ่มอายุเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ | รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คือ การผสมผสานระหว่างการให้ข้อมูล ข่าวสารกับความบันเทิง |
| ปิยวิทย์ หนูมาศ, 2553 | ศึกษาการประยุกต์การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในพื้นที่ชายแดนใต้ | การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเพื่อก่อเกิด ความเท่าเทียมกันของคนในสังคม ประกอบด้วยตัวแปร เพศ ศาสนา และ ภาษาแม่ |

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และงานวิจัยอื่น ๆ ซึ่งวุฒิสกดิ์ โกชนานกุล [28] นำเสนอแนวทางในการพัฒนาสื่อต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์บนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมว่า ควรเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้กับผู้ใช้งานซึ่งต้องสอดคล้องกันแนวทางการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลและก่อให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นของผู้ใช้งาน

โดยความเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้กับผู้ใช้งานนั้นสอดคล้องกับบริบทในการพัฒนาเทคโนโลยีของ Davis [7] ที่กล่าวว่าผู้ใช้จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีต่อเมื่อได้ประโยชน์จากเทคโนโลยีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ได้รับการบริการหรือความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต การเพิ่มประสบการณ์หรือองค์ความรู้ใหม่ของผู้ใช้งานจึงนำไปสู่สมมุติฐานข้อที่ 1 คือ

H1: ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

การสร้างสื่อต่าง ๆ บนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมต้องสอดคล้องกับแนวทางการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งตรงกับบริบทในการพัฒนาเทคโนโลยีของ Davis [7] ที่กล่าวว่าการออกแบบเทคโนโลยีควรมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับความสามารถและข้อจำกัดของแต่ละบุคคลซึ่งจะส่งผลให้เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นง่ายต่อการใช้งานจึงนำไปสู่สมมุติฐานข้อที่ 2 คือ

H2: ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

และการสร้างสื่อต่าง ๆ บนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมควรออกแบบให้ผู้ใช้เกิดความอยากรู้อยากเห็นซึ่งตรงกับบริบทในการออกแบบเว็บไซต์ของ Moon และ Kim [10] จากการศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ซึ่งพบว่า การออกแบบเว็บไซต์ควรมีองค์ประกอบของความน่าสนใจเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความอยากรู้อยากเห็นและความพยายามในการใช้งานเว็บไซต์ จึงนำไปสู่สมมุติฐานข้อที่ 3 คือ

H3: ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

คณะกรรมการรัฐมนตรีพัฒนาพิเศษ 5 จังหวัดชายแดนใต้ [29] กำหนดนโยบายแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเน้นการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีในยุคที่เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อสังคมมากขึ้น เช่น การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้นโดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัยจากการใช้งาน [30] ซึ่งตรงกับบริบทในการออกแบบเทคโนโลยีเพื่อการให้บริการของ Phang และ Sutanto [11] การออกแบบควรคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งานของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลไม่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าขายหรือการแสวงหาผลกำไรหรือข้อมูลไม่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้อื่น จึงนำไปสู่สมมุติฐานข้อที่ 4 คือ

H4: ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

งานวิจัยในอดีตได้นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งถูกใช้อย่างแพร่หลายและเป็นต้นแบบในการประยุกต์ใช้ในงานวิจัยแขนงต่างๆ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) [7] และมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่าปัจจัยด้านความสนุกสนานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับแรก [10] จากงานวิจัยทั้งสองฉบับข้างต้นจึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยข้อที่ 5, 6 และ 7 คือ

H5: การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

H6: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

H7: การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยของ ศิริวรรณ อนันต์โท [31] ยังพบว่า อุปสรรคที่ผู้สูงอายุไทยในการใช้อินเทอร์เน็ตนอกจากปัญหาด้านสุขภาพและขาดทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งผลการวิจัยยังพบว่าผู้สูงอายุมีความคาดหวังด้านความปลอดภัยในการเข้าใช้งานเว็บไซต์จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยข้อที่ 8 ดังนี้

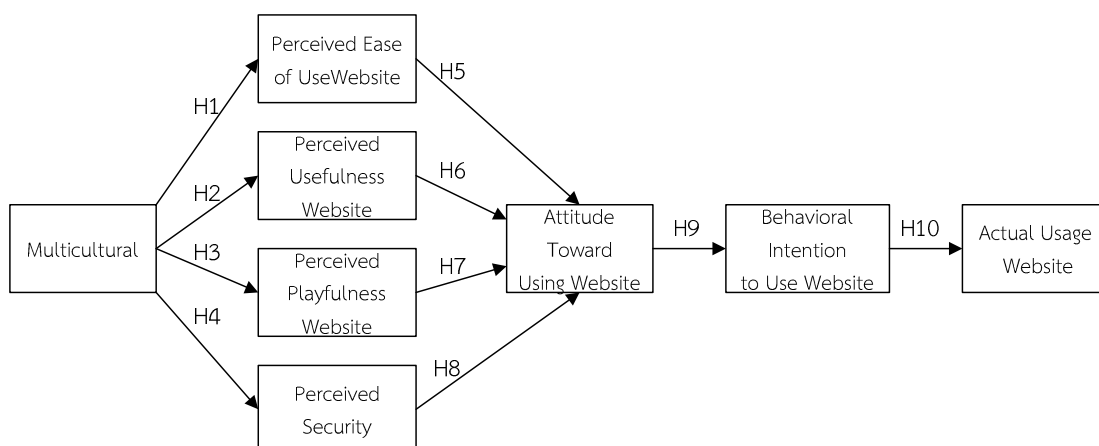
H8: การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยของ Davis ยังพบว่าการยอมรับในเทคโนโลยี จะทำให้ผู้ใช้งานมีความสนใจและใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ตามลำดับ จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยข้อที่ 9 และ 10 คือ

H9: ทัศนคติที่ดีในการใช้งานเว็บไซต์ผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

H10: ความตั้งใจที่จะใช้งานมีผลต่อการใช้งานจริงของเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ดังนั้นจึงพัฒนาแบบจำลองการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ โดยการสร้างตัวแปรภายใต้แบบจำลองดังภาพประกอบ 2-7



ภาพประกอบ 2-7 ตัวแบบการยอมรับการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

1. สังคมพหุวัฒนธรรม (Multicultural)

วูทิสักดิ์ โกษานานกุล [28] นำเสนอโครงสร้างทางสังคมตามแนวทางพหุวัฒนธรรมของ Banks and Bands ซึ่งประกอบด้วยชนชั้นทางสังคม เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และอื่นๆ โดยองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นสถานภาพของบุคคลในสังคม และโครงสร้างทางสังคมตามแนวทางพหุวัฒนธรรมเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการศึกษากิจกรรม โดยการศึกษาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรต่าง ๆ อย่างรอบด้านโดยไม่เน้นตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเป็นสำคัญ

วัฒนา มัคคสมัน [32] กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี นอกเหนือจากความสามารถของเทคโนโลยีแล้ว สถานภาพของบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้นี้มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีด้วย

ในการศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงขอใช้ปัจจัยในการศึกษาประกอบด้วย 3 ตัวแปรดังต่อไปนี้

- 1) เพศ (Gender)
- 2) ศาสนา (Religion)
- 3) ภาษาแม่ (Language)

2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

Davis [7] ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยียอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์จำนวน 6 องค์ประกอบ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์ดังต่อไปนี้

- 1) ทำงานได้เร็วขึ้น (Work More Quickly)
- 2) ประสิทธิภาพ (Job Performance)

- 3) เพิ่มผลผลิต (Increase Productivity)
- 4) ประสิทธิภาพ (Effectiveness)
- 5) ทำงานง่ายขึ้น (Make Job Easier)
- 6) มีประโยชน์ (Useful)

3. การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)

Davis [7] ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรการรับรู้ความง่ายที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยียอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการวัดตัวแปรการรับรู้ความง่ายจำนวน 6 องค์ประกอบ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายดังต่อไปนี้

- 1) ง่ายต่อการเรียนรู้ (Easy to Learn)
- 2) สามารถควบคุมได้ (Controllable)
- 3) ชัดเจนและเข้าใจ (Clear & Understandable)
- 4) มีความยืดหยุ่น (Flexible)
- 5) ง่ายทำให้เกิดทักษะ (Easy to Become Skillful)
- 6) ใช้งานง่าย (Easy to Use)

4. การรับรู้ความสนุกสนาน (Perceived Playfulness)

Moon และ Kim [10] ศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความสนุกสนานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับแรก ซึ่งการศึกษาปัจจัยดังกล่าวมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการวัดตัวแปรการรับรู้ความสนุกสนานจำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการรับรู้ความสนุกสนานดังต่อไปนี้

- 1) ความจดจ่อ (Concentration)
- 2) ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)
- 3) ความสนุกสนาน (Enjoyment)

5. การรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security)

Phang และ Sutanto [11] ศึกษาการยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของรัฐบาลในกลุ่มของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยในการศึกษาค้างนี้มีการกำหนดปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต โดยถือว่าความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว โดยการศึกษาปัจจัยดังกล่าวมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการวัดตัวแปรการรับรู้ความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 4 องค์ประกอบ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการรับรู้ความปลอดภัยดังต่อไปนี้

- 1) มาตรการความปลอดภัยในการใช้งาน
- 2) กฎระเบียบความปลอดภัยในการใช้งาน
- 3) เทคโนโลยีมีความปลอดภัยในการใช้งาน
- 4) สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยในการใช้งาน

6. ทักษะในการใช้ (Attitude Toward Using)

Hu และคณะ [33] ศึกษาปัจจัยทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกของแพทย์ในการยอมรับการใช้งานระบบเก็บข้อมูลของผู้ป่วย พบว่าปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการวัดตัวแปรความเชื่อ ความรู้สึก จำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านทัศนคติในการใช้ดังต่อไปนี้

- 1) ความคิดที่ดี (Good Idea)
- 2) ความสนุกสนาน (enjoyment)
- 3) ความเป็นประโยชน์ (Beneficial)

7. ความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use)

Song และคณะ [34] ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรความตั้งใจ ความต้องการ และความเป็นไปได้ในการใช้งานเทคโนโลยี พบว่าปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการวัดตัวแปรความตั้งใจ จำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความตั้งใจในการใช้ดังต่อไปนี้

- 1) ความตั้งใจ (Intention)
- 2) การทำนาย (Prediction)
- 3) การวางแผน (Plan)

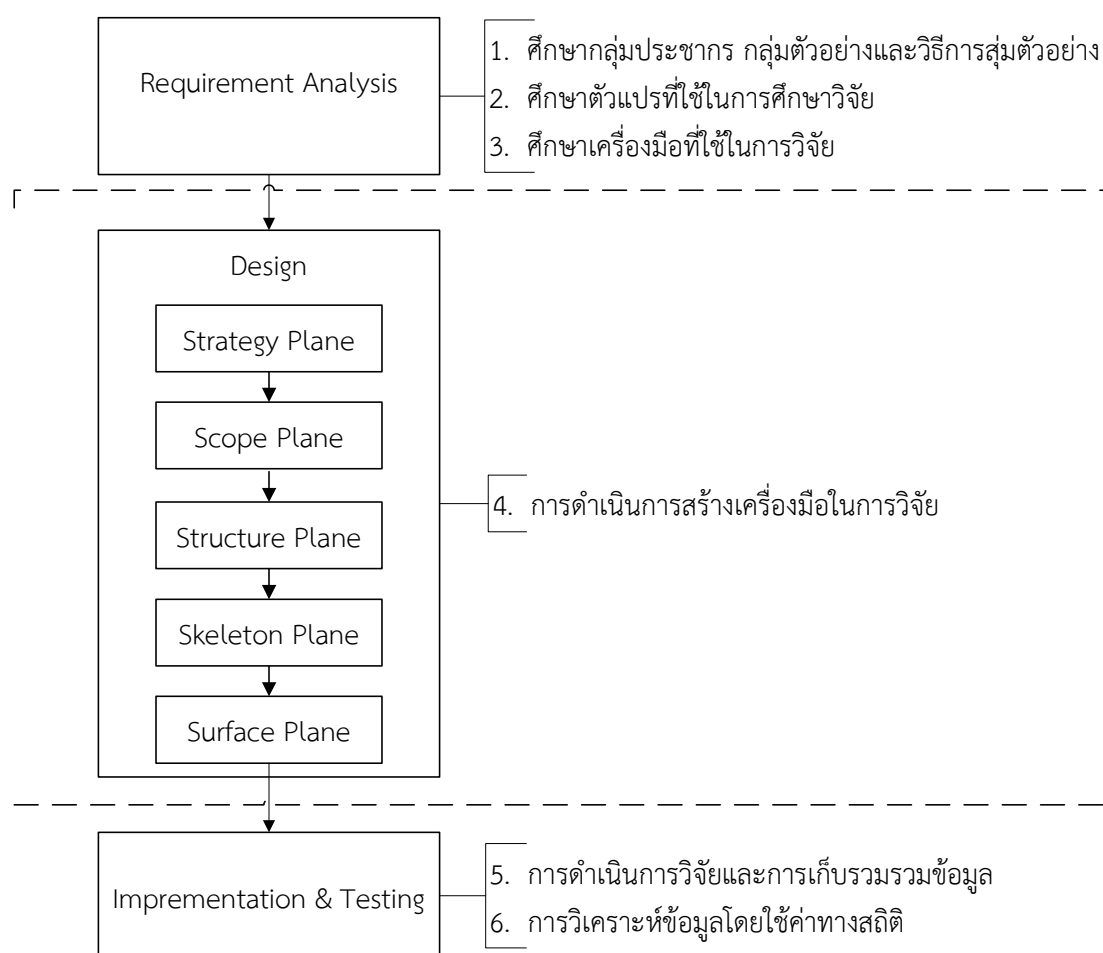
8. การยอมรับและใช้งาน (Actual System Use)

การยอมรับและใช้งานเป็นผลจากทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งาน [7] ซึ่งการยอมรับและใช้งาน มีผลจากการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัย ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้เมื่อเกิดทัศนคติที่ดีก็จะส่งผลให้ผู้ใช้มีความตั้งใจในการใช้งานต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมบนพื้นฐานของแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังภาพประกอบ 3-1



ภาพประกอบ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.1 ศึกษากลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลาที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเว็บไซต์

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลาที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) [35] จำนวน 200 คน ใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ในส่วนของข้อมูลศาสนาแบ่งเป็นไทยพุทธ 100 คน และไทยมุสลิม 100 คน ประกอบด้วยพื้นที่ ต.คูเต่า ต.พะวง ต.น่าน้อย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา พื้นที่ ต.ควนรู ต.เขาพระ ต.คูหาใต้ อ.รัตภูมิ จ.สงขลา และพื้นที่ ต.คูขุด ต.บ่อแดง ต.สนามชัย อ.สทิงพระ จ.สงขลา

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเว็บไซต์ต้นแบบ คือ ผู้สูงอายุจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานจำนวน 45 คน (โดยวิธีอาสาสมัคร) ใช้เกณฑ์จำนวนประชากรหลักร้อยละ ตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 15 – 30 % [35]

3.2 ศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

3.2.1 ตัวแปรควบคุม คือ ตัวแปรที่กำหนดขึ้นโดยมีการควบคุมตัวแปรดังกล่าว ประกอบด้วยตัวแปรผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้งเพศหญิงและเพศชายที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี

3.2.2 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของผู้สูงอายุภายใต้สังคมในการใช้งานเว็บไซต์ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ดังนี้

1. ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย เพศ ศาสนา และภาษาแม่ โดยเน้นศึกษาปัจจัยด้านศาสนาเป็นหลัก

2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ประกอบด้วย

- 1) ทำงานได้เร็วขึ้น (Work More Quickly)
- 2) ประสิทธิภาพ (Job Performance)
- 3) เพิ่มผลผลิต (Increase Productivity)
- 4) ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

- 5) ทำงานง่ายขึ้น (Make Job Easier)
 - 6) มีประโยชน์ (Useful)
 3. การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ประกอบด้วย
 - 1) ง่ายต่อการเรียนรู้ (Easy to Learn)
 - 2) สามารถควบคุมได้ (Controllable)
 - 3) ชัดเจนและเข้าใจ (Clear & Understandable)
 - 4) มีความยืดหยุ่น (Flexible)
 - 5) ง่ายทำให้เกิดทักษะ (Easy to Become Skillful)
 - 6) ใช้งานง่าย (Easy to Use)
 4. การรับรู้ความสนุกสนาน (Perceived Playfulness) ประกอบด้วย
 - 1) ความจดจ่อ (Concentration)
 - 2) ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)
 - 3) ความสนุกสนาน (Enjoyment)
 5. การรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security) ประกอบด้วย
 - 1) มาตรการความปลอดภัยในการใช้งาน
 - 2) กฎระเบียบความปลอดภัยในการใช้งาน
 - 3) เทคโนโลยีมีความปลอดภัยในการใช้งาน
 - 4) สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยในการใช้งาน
- 3.2.3 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของผู้สูงอายุภายใต้สังคมในการใช้งานเว็บไซต์ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ดังนี้
1. ทศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) ประกอบด้วย
 - 1) ความคิดที่ดี (Good Idea)
 - 2) ความสนุกสนาน (Enjoyment)
 - 3) ความเป็นประโยชน์ (Beneficial)
 2. ความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) ประกอบด้วย
 - 1) ความตั้งใจ (Intention)
 - 2) การทำนาย (Prediction)
 - 3) การวางแผน (Plan)
 3. การยอมรับและใช้งาน (Actual System Use)

3.3 ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 2 ชุด และต้นแบบเว็บไซต์สุขภาพสำหรับผู้สูงอายุโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 แบบสอบถามประเมินการยอมรับเทคโนโลยีต่อปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ (ชุดที่ 1) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 200 คน ที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 2 แบบเลือกตอบ (Check List) โดยใช้วิธีการวัดแบบ Rating Scale ตามแนวคิดของ Likert Scale [36] แบบ 5 ระดับ

3.3.2 แบบสอบถามสำหรับศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบ (ชุดที่ 2) ใช้สำหรับศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมจากตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน (โดยวิธีอาสาสมัคร) ใช้เกณฑ์จำนวนประชากรหลักร้อยละ 15 – 30 % จำนวน 27 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 2 แบบเลือกตอบ (Check List) โดยใช้วิธีการวัดแบบ Rating Scale ตามแนวคิดของ Likert Scale [34] แบบ 5 ระดับ

3.3.3 เว็บไซต์ต้นแบบที่แสดงปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ตามผลการทดสอบสมมติฐานโดยเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนคือ กำหนดกลยุทธ์ (Strategy Plane) กำหนดขอบเขตข้อมูล (Scope Plane) จัดทำโครงสร้างข้อมูล (Structure Plane) ออกแบบโครงร่างเว็บไซต์ (Skeleton Plane) กำหนดภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ (Surface Plane)

3.4 วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด และต้นแบบเว็บไซต์สุขภาพสำหรับผู้สูงอายุโดยขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

3.4.1 แบบสอบถามประเมินการยอมรับเทคโนโลยีต่อปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ (ชุดที่ 1)

1. กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์การสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยภายใต้ขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. นิยามความหมายของปัจจัยที่ใช้ในการวิจัยจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. ร่างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกันนิยามความหมายของปัจจัยที่ศึกษาไว้รวมถึงรูปแบบการใช้ภาษาของแบบสอบถาม

5. ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

6. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาควรอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์การประเมินหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาอยู่ที่ระดับ .83

7. นำข้อมูลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้เทคนิคการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์การประเมินหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ที่ระดับ .78

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านผ่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของเครื่องมือไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา และภาษาแม่ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ จำนวน 30 ข้อ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Rating Scale ตามแนวคิดของ Likert Scale [34] แบบ 5 ระดับ ดังแสดงในตาราง 3-1

ตาราง 3-1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|---|---|--|
| การรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์ | | |
| ทำงานได้เร็วขึ้น (Work More Quickly) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า โครงสร้างของเว็บไซต์ไม่ซับซ้อนสามารถเข้าถึง ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว | เว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว |
| ประสิทธิภาพ (Job Performance) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เว็บไซต์มีรูปแบบการนำเสนอที่แสดงถึง เอกลักษณ์ ขององค์กรได้อย่างชัดเจนทั้งรูปแบบ ตัวอักษร สี รูปภาพ กราฟิก เช่น เว็บไซต์ สามารถแสดงถึงเอกลักษณ์ของเว็บไซต์สุขภาพที่ รองรับการใช้งานภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเป็น หลัก | เว็บไซต์ควรเน้นการบริการข้อมูลความรู้ข่าวสารเป็นหลัก |
| เพิ่มผลผลิต (Increase Productivity) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เว็บไซต์ช่วยในการพัฒนาวางแผนด้านสุขภาพ ของผู้สูงอายุ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึง แหล่งข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ | ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ควรช่วยในการพัฒนาทักษะความรู้ของท่าน |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|------------------------------------|---|--|
| ประสิทธิผล (Effectiveness) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เว็บไซต์มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุทั้งด้าน เนื้อหา รูปภาพ และลูกเล่นต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ สามารถนำเสนอข้อมูลด้านสุขภาพภายใต้รูปแบบที่ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลภายใต้ สังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และ ทันสมัย | เว็บไซต์ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องเหมาะสมและ ทันสมัย |
| ทำงานง่ายขึ้น (Make Job Easier) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า รูปแบบของเว็บไซต์เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การ นำเสนอเนื้อหาในเว็บไซต์มีความกระชับ ชัดเจน องค์ประกอบทางด้านกราฟิกเหมาะสม ช่วยให้ ผู้สูงอายุรับข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น | เว็บไซต์ควรมีโครงสร้างและรูปแบบที่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ง่าย ขึ้น |
| มีประโยชน์ (Useful) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เนื้อหาภายในเว็บไซต์มีประโยชน์ตรงตามความ ต้องการของผู้สูงอายุ | เว็บไซต์ควรมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับท่าน |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|---|--|--|
| การรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ | | |
| ง่ายต่อการเรียนรู้ (Easy to Learn) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์ถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ผู้สูงอายุสามารถใช้งานโดยไม่จำเป็นต้องมีคู่มือประกอบการใช้งาน หรือสามารถใช้งานได้ด้วยตนเองในระยะเวลาอันสั้น | เว็บไซต์ควรง่ายต่อการเรียนรู้โดยไม่ต้องมีคู่มือในการใช้งาน |
| สามารถควบคุมได้ (Controllable) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่ารูปแบบของเว็บไซต์ไม่กำหนดรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลแบบตายตัว ผู้สูงอายุสามารถควบคุมเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองโดยไม่เป็นไปตามลำดับ | ผู้ใช้งานสามารถควบคุมการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง |
| ชัดเจนและเข้าใจ (Clear & Understandable) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีรูปแบบการนำเสนอที่สม่ำเสมอ เรียบง่าย ชัดเจน เป็นรูปแบบเดียวกัน | เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่สม่ำเสมอ เรียบง่าย ชัดเจน |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|---|--|--|
| มีความยืดหยุ่น (Flexible) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์สามารถใช้งานได้ดีในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย เช่น ไม่มีการบังคับให้ผู้ใช้งานต้องติดตั้งโปรแกรมอื่นใดเพิ่มเติมนอกเหนือจากเว็บเบราว์เซอร์ สามารถแสดงผลได้ทุกความละเอียดของหน้าจอ | เว็บไซต์ควรเข้าถึงได้จากทุกสถานที่และทุกอุปกรณ์ |
| ง่ายทำให้เกิดทักษะ (Easy to Become Skillful) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเกิดความเชี่ยวชาญในการใช้งานเว็บไซต์ และนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยผู้สูงอายุมีความมั่นใจในการใช้งานและสามารถถ่ายทอดความทักษะการใช้งานเว็บไซต์ให้ผู้อื่นสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้ | หลังจากการใช้งานเว็บไซต์ครั้งแรกแล้วการใช้งานครั้งต่อไปควรง่ายขึ้น |
| ใช้งานง่าย (Easy to Use) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์ใช้งานได้สะดวก โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานเว็บไซต์ | เว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|---|---|--|
| การรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ | | |
| ความจดจ่อ (Concentration) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุตั้งใจและจดจ่ออยู่กับการใช้งานเว็บไซต์เพียงอย่างเดียวสามารถลดความวิตกกังวลในการใช้งานเว็บไซต์ เช่น รูปแบบของเว็บไซต์สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุจดจ่อกับการทำงาน เว็บไซต์ไม่สนใจต่อสิ่งรบกวนต่าง ๆ ทั้งสิ่งรบกวนภายในและสิ่งรบกวนภายนอกรูปแบบของเว็บไซต์สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุใช้งานได้ | เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่น่าสนใจช่วยให้ท่านมีความต้องการใช้งานเว็บไซต์ |
| ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าผู้สูงอายุมีความอยากรู้อยากเห็น มีความสนใจ และความพยายามในการใช้งานเว็บไซต์ | เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่สร้างให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นในการใช้งานเว็บไซต์ |
| ความสนุกสนาน (Enjoyment) | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่ารูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ช่วยให้รับรู้ถึงความสนุกสนาน เพลิดเพลิน สบายใจ ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์ | เมื่อใช้งานเว็บไซต์แล้วควรทำให้ท่านรู้สึกสนุกสนานไม่เบื่อหน่าย |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|--|---|---|
| การรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ | | |
| มาตรการความปลอดภัยในการใช้งาน | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เว็บไซต์มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการบริการเว็บไซต์ เช่น มีระบบป้องกันไวรัสภายในระบบ มีระบบตรวจสอบและวิเคราะห์เพื่อประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัยของระบบ เป็นต้น | เว็บไซต์ควรมีระบบป้องกันไวรัสหรือมีระบบตรวจสอบความปลอดภัย |
| กฎระเบียบความปลอดภัยในการใช้งาน | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เว็บไซต์มีกฎระเบียบในการป้องกันการให้บริการเว็บไซต์ เช่น รูปแบบข้อมูลข่าวในเว็บไซต์ไม่ขัดต่อกฎระเบียบ รูปแบบข้อมูลในเว็บไซต์ไม่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าหรือการแสวงหาผลกำไรจากผู้ใช้งาน การแสดงความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เป็นต้น | เว็บไซต์ควรมีกฎระเบียบที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น การแสดงความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น |
| เทคโนโลยีมีความปลอดภัยในการใช้งาน | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่า เว็บไซต์มีเทคโนโลยีที่ความปลอดภัยในการให้บริการเว็บไซต์ เช่น การป้องกันการเข้าถึงและการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ เป็นต้น | เว็บไซต์ควรมีรหัสผ่านในการแสดงความคิดเห็น |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|-------------------------------------|--|---|
| สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยในการใช้งาน | การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้สูงอายุ เช่น รูปแบบและข้อมูลภายในเว็บไซต์ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น | เว็บไซต์ควรมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้งานของท่าน เช่น ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ |
| ทัศนคติต่อเว็บไซต์ | | |
| ความคิดที่ดี (Good Idea) | การที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกเห็นด้วยต่อการใช้งานเว็บไซต์และเห็นว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่รับรู้ได้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน |
| ความสนุกสนาน (enjoyment) | การที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเว็บไซต์มีความน่าสนใจก่อให้เกิดความสนุกในการใช้งาน และไม่รู้สึกลำบากที่จะเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่ทำให้ความสนุกสนานในการใช้งาน |
| ความเป็นประโยชน์ (Beneficial) | การที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้งาน และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้สูงอายุ | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|-----------------------------------|---|---|
| ความตั้งใจที่จะใช้เว็บไซต์ | | |
| ความตั้งใจ (Intention) | การที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | ท่านมีความพยายามที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ต่อไปในอนาคต อันไกล |
| การทำนาย (Prediction) | การที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกคาดหมาย และมีความ เป็นไปได้ในการใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปใน อนาคต | มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยต่อไปในอนาคต อันไกล |
| การวางแผน (Plan) | การที่ผู้สูงอายุมีการวางแผนทางในการใช้งานเว็บไซต์ และตัดสินใจในการใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปใน อนาคต | ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ในอนาคตอันไกล |
| การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | | |
| การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ภายใต้สังคมพหุ วัฒนธรรม ของผู้สูงอายุ มีผลจากการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการ รับรู้ความปลอดภัย ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อเว็บไซต์ | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการ ใช้งานเว็บไซต์ |
| | | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการ ใช้งานเว็บไซต์ |

ตาราง 3-1(ต่อ) ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| ปัจจัย | ความหมาย | ข้อคำถาม |
|--------|----------|---|
| | | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ |

3.4.2 แบบสอบถามสำหรับศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ ต้นแบบ(ชุดที่ 2)

1. กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์การสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยภายใต้ขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่วางไว้
3. นิยามความหมายของปัจจัยที่ใช้ในการวิจัยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ร่างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกันนิยามความหมายของปัจจัยที่ศึกษาไว้รวมถึงรูปแบบการใช้ภาษาของแบบสอบถาม
5. ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
6. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาควรอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และแบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์การประเมินค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาอยู่ที่ระดับ .74
7. นำข้อมูลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้เทคนิคการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์การประเมินค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ที่ระดับ .72
9. นำแบบสอบถามที่ผ่านผ่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของเครื่องมือไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา และภาษาแม่ จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ จำนวน 27 ข้อ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Rating Scale ตามแนวคิดของ Likert Scale [34] แบบ 5 ระดับ

1) แบบสอบถามการรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ทำงานได้เร็วขึ้น ประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพ ทำงานง่ายขึ้น และมีประโยชน์ มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-2

ตาราง 3-2 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|--|
| 1. | เว็บไซต์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพรวดเร็วขึ้น |
| 2. | เว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุเป็นหลัก |
| 3. | ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ |
| 4. | ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพจากเว็บไซต์ไปใช้ในการดูแลสุขภาพได้จริง |
| 5. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวช่วยให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้ง่ายขึ้น |
| 6. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์เหมาะสำหรับท่าน |

2) แบบสอบถามการรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการรับรู้ถึงความง่ายของเว็บไซต์ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ง่ายต่อการเรียนรู้ สามารถควบคุมได้ ชัดเจนและเข้าใจ มีความยืดหยุ่น ง่ายทำให้เกิดทักษะ และใช้งานง่าย มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-3

ตาราง 3-3 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|---|
| 1. | ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์โดยไม่ต้องมีคู่มือหรือพึ่งพาผู้อื่นในการใช้งาน |
| 2. | ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ให้เป็นไปตามความต้องการ |
| 3. | รูปแบบเว็บไซต์เข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องตีความหมายเพิ่มเติมในการใช้งาน |
| 4. | รูปแบบเว็บไซต์เหมาะสำหรับการใช้งานของท่าน |
| 5. | หลังจากการใช้งานเว็บไซต์ครั้งแรกแล้วท่านสามารถใช้งานครั้งต่อไปได้ง่ายขึ้น |
| 6. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวใช้งานง่ายสำหรับท่าน |

3. แบบสอบถามการรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการรับรู้ถึงความสนุกสนานของเว็บไซต์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความจดจ่อ ความอยากรู้ อยากเห็น และความสนุกสนาน มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-4

ตาราง 3-4 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|--|
| 1. | ท่านไม่สามารถรับรู้ถึงสิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่เข้ามาขัดจังหวะขณะใช้งานเว็บไซต์ |
| 2. | รูปแบบของเว็บไซต์สามารถกระตุ้นความอยากรู้ อยากเห็นข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพของท่าน |
| 3. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีความสนุกสนานสำหรับท่าน |

4. แบบสอบถามการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย มาตรการความปลอดภัยในการใช้งาน กฎระเบียบความปลอดภัยในการใช้งาน เทคโนโลยีความปลอดภัยในการใช้งาน และสภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-5

ตาราง 3-5 ข้อคำถามแบบสอบถามการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|--|
| 1. | ท่านรับรู้ถึงมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ |
| 2. | ท่านรับรู้ถึงกฎระเบียบที่ใช้ในการควบคุมการใช้งานเว็บไซต์ของท่าน |
| 3. | ท่านรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยมาใช้ในเว็บไซต์ดังกล่าว |
| 4. | ท่านรับรู้ถึงรูปแบบและข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ |

5. แบบสอบถามทัศนคติต่อเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อเว็บไซต์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความคิดที่ดี ความสนุกสนาน และความเป็นประโยชน์ มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-6

ตาราง 3-6 ข้อคำถามแบบสอบถามทัศนคติต่อเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|--|
| 1. | ท่านรู้สึกเห็นว่าควรมีเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม |
| 2. | ท่านคิดว่าการมีเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ดี |
| 3. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ |

6. แบบสอบถามความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความตั้งใจของผู้สูงอายุที่จะใช้งานเว็บไซต์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตั้งใจ การทำนาย และการวางแผน มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-7

ตาราง 3-7 ข้อคำถามแบบสอบถามความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|--|
| 1. | ท่านมีความปรารถนาที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต |
| 2. | มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต |
| 3. | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต |

7. แบบสอบถามการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามสำหรับวิเคราะห์การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุที่มีต่อเว็บไซต์ มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ ดังแสดงในตาราง 3-8

ตาราง 3-8 ข้อคำถามแบบสอบถามการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

| ข้อ | ข้อความ |
|-----|--|
| 1. | ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| 2. | ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวทุกวัน |

3.4.3 เว็บไซต์ต้นแบบที่แสดงปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

การพัฒนาเว็บไซต์ต้นแบบโดยยึดตามผลการทดสอบสมมุติฐานโดยเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกลยุทธ์ (Strategy Plane)

การกำหนดกลยุทธ์ของเว็บไซต์ประกอบด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ (Site Objective) และการกำหนดความต้องการ (User Need) ของผู้ใช้นี้โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) วัตถุประสงค์ เว็บไซต์ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงลักษณะการออกแบบ รูปแบบ ตามลำดับของปัจจัยความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ต้นแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

2) ความต้องการของผู้ใช้ ผลจากการสำรวจปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ พบว่ารูปแบบของเว็บไซต์ที่ผู้สูงอายุต้องการประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ เว็บไซต์ใช้งานง่าย มีประโยชน์ สนุกสนาน และมีความปลอดภัยในการใช้งานตามลำดับ และผลจากการสำรวจยังพบว่าบุคคลที่มีความแตกต่างกันทางด้านศาสนาและภาษาแม้มีความต้องการใช้งานเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน

2. กำหนดขอบเขตข้อมูล (Scope Plane)

การกำหนดขอบเขตข้อมูลของเว็บไซต์ประกอบด้วยการกำหนดขอบเขตข้อมูลด้านประโยชน์ในการใช้งาน (Functional Specifications) และกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา (Content Requirements) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ขอบเขตข้อมูลด้านเนื้อหา ปัญหาสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญของคนทุกกลุ่มในสังคมโดยเฉพาะกลุ่มของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ มากมาย กรณีที่ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวก็เปรียบเสมือนเป็นเกราะป้องกันการเกิดโรคได้ รวมไปถึงการรู้จักและการตรวจพบโรคในระยะเริ่มต้นซึ่งทางการแพทย์ระบุว่าโรคหลายชนิดสามารถรักษาให้หายขาดได้ ถ้าพบโรคตั้งแต่ระยะเริ่มต้น [35] การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกนำเสนอข้อมูลด้านสุขภาพโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลด้านการโภชนาการ และข้อมูลด้านการนันทนาการ

2) ขอบเขตข้อมูลด้านประโยชน์ในการใช้งาน จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดไว้คือ เว็บไซต์จะประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้คือ ใช้งานง่าย มีประโยชน์ สนุกสนาน และมีความปลอดภัยในการใช้งานตามลำดับ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากการใช้งานเว็บไซต์มากที่สุด

3. จัดทำโครงสร้างข้อมูล (Structure Plane)

การจัดทำโครงสร้างข้อมูลของเว็บไซต์ประกอบด้วยการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (Content Requirements) และการออกแบบสถาปัตยกรรมข้อมูล (Information Architecture) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ เป็นกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดลำดับการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุโดยเว็บไซต์ดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ส่วนคือการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลด้านการโภชนาการ และข้อมูลด้านการนันทนาการ และการเข้าถึงระบบเครือข่ายสังคม ดังภาพประกอบ 3-2



ภาพประกอบ 3-2 ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานเว็บไซต์

2) สถาปัตยกรรมข้อมูล เป็นส่วนการกำหนดโครงสร้างเนื้อหาของเว็บไซต์ ซึ่งเว็บไซต์ดังกล่าวเลือกใช้สถาปัตยกรรมข้อมูลแบบโครงสร้างลำดับชั้น (Hierarchical Structure) โดยจัดลำดับการเข้าถึงข้อมูลจากหัวข้อใหญ่ไปจนถึงหัวข้อย่อย [16] ดังภาพประกอบ 3-3



ภาพประกอบ 3-3 โครงสร้างสถาปัตยกรรมข้อมูลเว็บไซต์

4. ออกแบบโครงร่างเว็บไซต์ (Skeleton Plane)

การออกแบบโครงร่างเว็บไซต์ประกอบด้วย การออกแบบข้อมูล (Information Design) การออกแบบหน้าตาเว็บไซต์ (Interface Design) และการออกแบบเส้นทาง (Navigation Design) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ออกแบบหน้าตาเว็บไซต์สามารถแสดง ดังภาพประกอบ 3-4



ภาพประกอบ 3-4 การจัดวางตำแหน่งบนหน้าเว็บไซต์

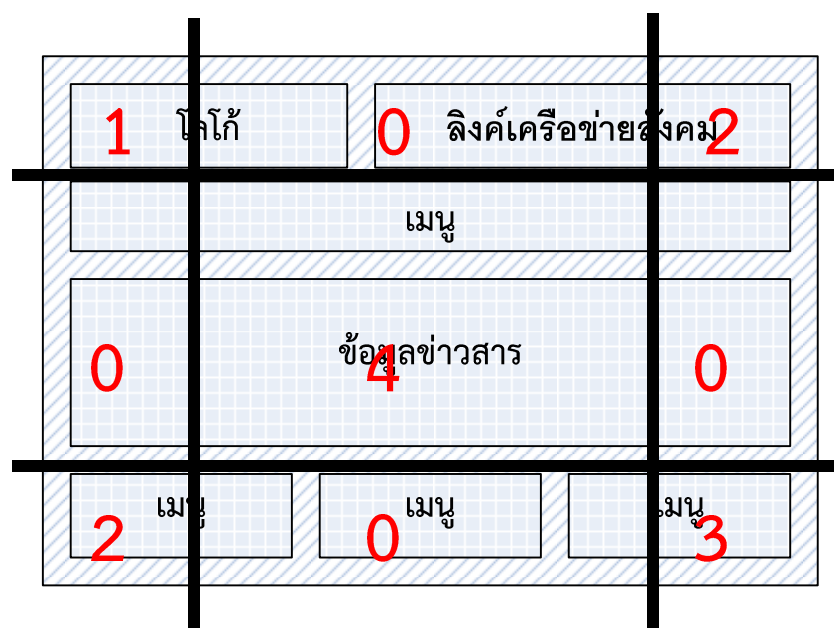
- 2) ออกแบบข้อมูลโดยการจัดกลุ่มตามลักษณะข้อประกอบด้วย ข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลด้านการโภชนาการและข้อมูลด้านการนันทนาการ ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีข้อมูลย่อยตามประเภทที่วางไว้

- 3) ออกแบบเส้นทาง เมนูสำหรับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์เน้นการใช้ภาพแทนข้อความเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ และจัดให้มีแผนที่เว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

5. กำหนดภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ (Surface Plane)

การกำหนดภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ประกอบด้วยการจัดวางตำแหน่งบนหน้าเว็บไซต์ (Grid Layout) รูปแบบอักษร (Font) สี (Color) และภาพ (Image) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) การจัดวางตำแหน่งบนหน้าเว็บไซต์ โดยเน้นการสร้างจุดเด่น เน้นจุดสำคัญ โดยเน้นการวางองค์ประกอบในตำแหน่งที่ 1 3 2 4 และ 0 ตามลำดับ เนื่องจากในตำแหน่งที่ 1 เป็นตำแหน่งคนส่วนใหญ่ให้ความสนใจเป็นอันดับแรก ตำแหน่งที่ 3 เป็นตำแหน่งต่อเนื่องจากตำแหน่งที่ 1 ที่คนส่วนใหญ่จะให้ความสนใจ ตำแหน่งที่ 2 เป็นตำแหน่งที่สามารถเรียกความสนใจจากผู้ใช้งานเว็บไซต์ได้ดี ตำแหน่งที่ 4 เป็นตำแหน่งที่รวมสายตาของผู้ใช้งานและเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญที่สุดบนเว็บไซต์ และตำแหน่งที่ ไม่ควรวางองค์ประกอบที่เป็นจุดเด่นของเว็บไซต์เนื่องจากตำแหน่งดังกล่าวเป็นตำแหน่งที่คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจน้อยที่สุด และสามารถจัดวางองค์ประกอบอื่น ๆ ให้เหมาะสมได้ [36] ดังภาพประกอบ 3-5



ภาพประกอบ 3-5 ตำแหน่งบนหน้าเว็บไซต์ที่สร้างจุดสนใจต่อผู้ใช้งาน

2) สี การใช้สีในเว็บไซต์ยึดหลักการออกแบบเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุคือ สีตัวอักษรหลักหลีกเลี่ยงการใช้สีฟ้า สีเหลือง สีเขียวในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกัน และสีของพื้นหลังเน้นการใช้สีขาว สีดำ หรือสีเข้ม โดยหลีกเลี่ยงการใช้ภาพและพื้นหลังที่เป็นลวดลาย

3) ภาพ การเลือกใช้ภาพในเว็บไซต์ยึดหลักการออกแบบเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุคือ การแทรกภาพทุกครั้งจะต้องแทรกข้อความที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กำกับภาพเสมอ ภาพที่นำมาใช้ควรมีขนาดที่เหมาะสมไม่ใช่ภาพที่ขนาดใหญ่ และการเลือกใช้ภาพในการเลื่อนเอกสาร

3.5 การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อกลุ่มตัวอย่างโดยการผ่านหน่วยงาน บุคคล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 200 ราย
2. จัดฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่าง
3. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 โดยผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลรายบุคคลเนื่องจากข้อจำกัดของผู้สูงอายุในการเอกสาร การเขียนคำตอบ และเพื่อความถูกต้องของข้อมูลและมีความคลาดเคลื่อนข้อมูลน้อยที่สุด
4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัย

5. นำผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 1 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุและพัฒนาต้นแบบเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

6. ติดต่อกลุ่มตัวอย่างซ้ำโดยวิธีการอาสาสมัครจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสนใจในการใช้งานเว็บไซต์จริงจำนวน 45 ราย เพื่อทดสอบเว็บไซต์โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 ในการจัดเก็บข้อมูล

7. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 โดยผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลรายบุคคลเนื่องจากข้อจำกัดของผู้สูงอายุในการเอกสาร การเขียนคำตอบ และเพื่อความถูกต้องของข้อมูลและมีความคลาดเคลื่อนข้อมูลน้อยที่สุด

8. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ

3.6.1 สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. สถิติสำหรับหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) จากแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ [37] โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

| | | | |
|-----|----------|-----|--|
| โดย | IOC | คือ | ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา |
| | R | คือ | คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |
| | $\sum R$ | คือ | ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด |
| | N | คือ | จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ |

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ความหมายค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาใช้เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรงดังแสดงในตาราง 3-9

ตาราง 3-9 เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

| ความเที่ยงตรงของเนื้อหา | ความหมาย |
|-------------------------|--|
| +1 | มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้ |
| 0 | ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้ |
| -1 | มั่นใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้ |

2. สถิติสำหรับหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้เทคนิคการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) [35] โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

| | | | |
|-----|----------|-----|---|
| โดย | α | คือ | ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ |
| | K | คือ | จำนวนข้อคำถามขอบแบบสอบถาม |
| | s_i^2 | คือ | ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละข้อ |
| | s_t^2 | คือ | ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด |

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ความหมายค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่นดังแสดงในตาราง 3-10

ตาราง 3-10 เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น

| ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ | ความหมาย |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 0.00 – 0.20 | ไม่มีค่าความเชื่อมั่น |
| 0.21 – 0.40 | ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ |
| 0.41 – 0.70 | ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 0.71 – 1.00 | ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง |

3.6.2 สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. สถิติสำหรับหาค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ใช้สำหรับอธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปร

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร [37] ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

โดย P คือ ค่าร้อยละ
 f คือ จำนวนความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นค่าร้อยละ
 N คือ จำนวนความถี่ทั้งหมด
 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สำหรับอธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปรโดยใช้สูตร [35] ดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

โดย \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N คือ จำนวนคะแนนทั้งหมด
 สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การหาค่าเฉลี่ยเพื่ออธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปรใช้เกณฑ์การแปลงผลดังแสดงในตาราง 3-11

ตาราง 3-11 เกณฑ์การแปลงผลค่าเฉลี่ย

| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|-------------|---------------------------------------|
| 1.00 – 1.50 | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 1.51 – 2.50 | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 2.51 – 3.50 | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 4.51 – 5.00 | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ใช้สำหรับอธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปร [37] โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X คือ ค่าคะแนนแต่ละตัว
 n คือ ค่าคะแนนรวมทั้งหมด
 สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปรใช้เกณฑ์การแปลงผลดังแสดงในตาราง 3-12

ตาราง 3-12 เกณฑ์การแปลผลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|------------------|--|
| ค่ามากกว่า 1.75 | ระดับความคิดเห็นมีค่าความแตกต่างกันมาก |
| 1.25 – 1.75 | ระดับความคิดเห็นมีค่าความแตกต่างกันค่อนข้างมาก |
| ค่าน้อยกว่า 1.25 | ระดับความคิดเห็นมีค่าความแตกต่างน้อย |

2. สถิติสำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation of Coefficient : γ) ใช้สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางใดของสมมุติฐานการวิจัย ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) [37] โดยใช้สูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

| | | | |
|-----|------------|-----|---|
| โดย | r_{xy} | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| | $\sum X$ | คือ | ผลรวมของคะแนนจากตัวแปรที่ 1 |
| | $\sum Y$ | คือ | ผลรวมของคะแนนจากตัวแปรที่ 2 |
| | $\sum XY$ | คือ | ผลรวมของผลคูณของตัวแปรที่ 1 และตัวแปรที่ 2 |
| | $\sum X^2$ | คือ | ผลรวมของคะแนนจากตัวแปรที่ 1 แต่ละตัวยกกำลัง 2 |
| | $\sum Y^2$ | คือ | ผลรวมของคะแนนจากตัวแปรที่ 2 แต่ละตัวยกกำลัง 2 |
| | N | คือ | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง |

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังแสดงในตาราง 3-13

ตาราง 3-13 เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

| ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ | ความหมาย |
|-------------------------------|--|
| 0.00 | ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองไม่มีเลย |
| 0.01 – 0.30 | ตัวแปรที่ 1 ตัวแปรที่ 2 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ |
| 0.31 – 0.70 | ตัวแปรที่ 1 ตัวแปรที่ 2 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง |
| 0.71 – 1.00 | ตัวแปรที่ 1 ตัวแปรที่ 2 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง |

3. สถิติสำหรับวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม โดยการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นตรงเพื่อใช้ในการอธิบายอิทธิพลของตัวแปร [38] โดยใช้สมการดังนี้

$$Y_i' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_pX_p$$

| | | | |
|-----|--------|-----|-----------------------------------|
| โดย | Y_i' | คือ | ค่าคะแนนพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ |
| | a | คือ | ค่าคงที่ |
| | b | คือ | สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ |
| | P | คือ | จำนวนตัวแปรพยากรณ์ |

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบค่าที (T-test) ของข้อมูล

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}, \quad df = n-2$$

| | | |
|----|-----|---------------------------------------|
| t | คือ | ค่าที่ |
| n | คือ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| r | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน |
| df | คือ | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ |

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนคือ ผลการวิจัยปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 และผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

4.1 ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาข้อมูลชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุมีรายละเอียดปรากฏดังตาราง 4-1

ตาราง 4-1 ข้อมูลชีวปัจจัย

| ข้อมูลชีวปัจจัย | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 73 | 36.50 |
| หญิง | 127 | 63.50 |
| อายุ | | |
| 60 – 69 ปี (ผู้สูงอายุตอนต้น) | 94 | 47.00 |
| 70 – 79 ปี (ผู้สูงอายุตอนกลาง) | 95 | 47.50 |
| อายุมากกว่า 80 ปี (ผู้สูงอายุตอนปลาย) | 11 | 5.50 |

ตาราง 4-1(ต่อ) ข้อมูลชีวปัจจัย

| ข้อมูลชีวปัจจัย | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| ศาสนา | | |
| พุทธ | 100 | 50.00 |
| อิสลาม | 100 | 50.00 |
| ภาษาแม่ | | |
| ภาษาไทย | 193 | 96.50 |
| ภาษามลายู | 7 | 3.50 |

จากตาราง 4-1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.50 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 70 – 79 จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 แบ่งเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามอย่างละ 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.50

4.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

งานวิจัยเรื่องนี้ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและใช้งานตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ การรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ การรับรู้ความสนุกของเว็บไซต์ การรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ ทักษะติดต่อการใช้งานเว็บไซต์ ความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์และการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

วิธีการวิเคราะห์หาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุผู้วิจัยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อกำหนดหาระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังตาราง 4-2 ถึงตาราง 4-9

ตาราง 4-2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์

| ปัจจัย | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|------|-------------------|
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.63 | .50 | มากที่สุด |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.48 | .51 | มาก |
| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.44 | .59 | มาก |
| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | 3.85 | .51 | มาก |
| ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ | 4.09 | .29 | มาก |
| ความตั้งใจที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ | 4.10 | .50 | มาก |
| การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | 4.18 | .29 | มาก |
| รวม | 4.32 | .47 | มาก |

จากตาราง 4-2 พบว่าระดับความเห็นด้วยของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D.=.47) โดยประเด็นการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D.=.50) รองลงมาคือ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ

ตาราง 4-3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์

| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|------|-------------------|
| เว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว | 4.62 | .54 | มากที่สุด |
| เว็บไซต์ควรเน้นการบริการข้อมูลข่าวสารความรู้เป็นหลัก | 4.33 | .67 | มาก |
| ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ควรช่วยในการพัฒนาทักษะความรู้ของท่าน | 4.67 | .55 | มากที่สุด |

ตาราง 4-3(ต่อ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์

| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------|------------|-------------------|
| เว็บไซต์ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องเหมาะสมและทันสมัย | 4.13 | .64 | มาก |
| เว็บไซต์ควรมีโครงสร้างและรูปแบบที่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ง่ายขึ้น | 4.30 | .68 | มาก |
| เว็บไซต์ควรมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับท่าน | 4.77 | .46 | มากที่สุด |
| รวม | 4.63 | .50 | มากที่สุด |

จากตาราง 4-3 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D.=.50) โดยประเด็นเว็บไซต์ควรมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับท่านมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.77$, S.D.=.46) หมายความว่าผู้ที่สูงอายุใช้งานเว็บไซต์แล้วพบว่าเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์

| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------|------------|-------------------|
| เว็บไซต์ควรง่ายต่อการเรียนรู้โดยไม่ต้องมีคู่มือในการใช้งาน | 4.63 | .59 | มากที่สุด |
| เว็บไซต์สามารถควบคุมการเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง | 4.09 | .85 | มาก |
| เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่สม่ำเสมอ เรียบง่าย ชัดเจน | 3.97 | .73 | มาก |
| เว็บไซต์ควรเข้าถึงได้จากทุกสถานที่และทุกอุปกรณ์ | 4.35 | .58 | มาก |
| หลังจากการใช้งานเว็บไซต์ครั้งแรกแล้วการใช้งานครั้งต่อไปควรง่ายขึ้น | 4.62 | .56 | มากที่สุด |
| เว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย | 4.73 | .56 | มากที่สุด |
| รวม | 4.48 | .51 | มาก |

จากตาราง 4-4 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D.=.51) โดยประเด็นเว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=.56) หมายความว่าคนที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์ใช้งานได้สะดวกโดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานเว็บไซต์

ตาราง 4-5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์

| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|------|-------------------|
| เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่น่าสนใจช่วยให้ท่านมีความต้องการใช้งานเว็บไซต์ | 4.32 | .69 | มาก |
| เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่สร้างให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.26 | .75 | มาก |
| เมื่อใช้งานเว็บไซต์แล้วควรทำให้ท่านรู้สึกสนุกสนานไม่เบื่อหน่าย | 4.71 | .50 | มากที่สุด |
| รวม | 4.44 | .59 | มาก |

จากตาราง 4-5 การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความสนุกสนานในการใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.44$, S.D.=.59) โดยประเด็นที่เมื่อใช้งานเว็บไซต์แล้วควรทำให้ท่านรู้สึกสนุกสนานไม่เบื่อหน่ายมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.71$, S.D.=.50) หมายความว่าคนที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่ารูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ช่วยให้รับรู้ถึงความสนุกสนาน เพลิดเพลิน สบายใจ ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์

ตาราง 4-6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์

| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-----------|------|-------------------|
| เว็บไซต์ควรมีระบบป้องกันไวรัสหรือมีระบบตรวจสอบความปลอดภัย | 3.86 | .72 | มาก |

ตาราง 4-6(ต่อ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์

| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-----------|------|-------------------|
| เว็บไซต์ควรมีกฎระเบียบที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น การแสดงความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น | 3.34 | .60 | ปานกลาง |
| เว็บไซต์ควรมีรหัสผ่านในการแสดงความคิดเห็น | 3.27 | .66 | ปานกลาง |
| เว็บไซต์ควรมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้งานของท่าน เช่น ข้อมูลข่าวสารภายในน่าเชื่อถือ | 3.93 | .77 | มาก |
| รวม | 3.85 | .51 | มาก |

จากตาราง 4-6 การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D.=.51) โดยประเด็นที่เว็บไซต์ควรมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้งานของท่าน เช่น ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.93$, S.D.=.77) หมายความว่า การที่ผู้สูงอายุใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วพบว่าเว็บไซต์มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการบริการเว็บไซต์

ตาราง 4-7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์

| ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|------|-------------------|
| ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน | 4.25 | .62 | มาก |
| ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน | 4.23 | .69 | มาก |
| ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่ให้ความสนุกสนานในการใช้งาน | 4.03 | .85 | มาก |
| ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่รับรู้ได้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน | 3.86 | .88 | มาก |
| รวม | 4.09 | .51 | มาก |

จากตาราง 4-7 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติในการใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D.=.51) โดยประเด็นที่ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.25$, S.D.=.62) หมายความว่าผู้ที่สูงอายุมีความรู้สึกเห็นด้วยต่อการใช้งานเว็บไซต์และเห็นว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ

ตาราง 4-8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์

| ความตั้งใจที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-----------|-----|-------------------|
| ท่านมีความพยายามที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ในอนาคตอันใกล้ | 4.24 | .67 | มาก |
| มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ในอนาคตอันใกล้ | 4.01 | .88 | มาก |
| ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ในอนาคตอันใกล้ | 4.05 | .69 | มาก |
| รวม | 4.10 | .50 | มาก |

จากตาราง 4-8 ความตั้งใจที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D.=.50) โดยประเด็นที่ท่านมีความพยายามที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ต่อไปในอนาคตมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.24$, S.D.=.67) หมายความว่าผู้ที่สูงอายุมีความรู้สึกมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคตอันใกล้

ตาราง 4-9 ระดับความคิดเห็นการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

| การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------|------------|-------------------|
| ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.25 | .55 | มาก |
| ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.40 | .60 | มาก |
| ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.27 | .63 | มาก |
| ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | 3.79 | .71 | มาก |
| รวม | 4.18 | .29 | มาก |

จากตาราง 4-9 การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับและใช้งานที่ระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D.=.29) โดยประเด็นที่ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.40$, S.D.=.60) หมายความว่า การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมของผู้สูงอายุมีผลจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีข้อกำหนดพื้นฐานที่ว่า การแจกแจงของตัวแปรจะต้องมีการแจกแจงแบบปกติเท่านั้นถึงจะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปทดสอบสมมติฐานได้ งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการหาค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูล พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติสามารถนำข้อมูลไปทดสอบสมมติฐานได้

งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุทั้งหมด 10 สมมติฐานซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังตาราง 4-10 ถึงตาราง 4-20

สมมุติฐานข้อที่ 1 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-10 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์

Model Summary

| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
|-----|----------------|----------|--------------|--------------------------|-------------|-----|-----|-----------------|
| | | R | Error of the | R ² Change | F Change | df1 | df2 | Sig.F Change |
| | | Square | Estimate | | | | | |
| .46 | .211 | .21 | .48 | .21 | 52.97 | 1 | 198 | .00 |

Coefficients

| Model | Unstandardized | | Standardized | | t | Sig. |
|-------------------------|----------------|------|--------------|--|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Std. | Bata | | | |
| ค่าคงที่ | 5.36 | .11 | | | 50.62 | .00 |
| ความหลากหลายทางวัฒนธรรม | -.49 | .07 | -.46 | | -7.28 | .00 |

จากตาราง 4-10 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .46$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .211$) คิดเป็นร้อยละ 21.10% ส่วนที่เหลือ 78.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .48 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ -.49 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ -.46

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ได้ว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ คือ ศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 2 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-11 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์

Model Summary

| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
|-----|----------------|----------|--------------|-------------------|--------|-----|-----|--------|
| | | R | Error of the | R ² | F | df1 | df2 | Sig.F |
| | | Square | Estimate | Change | Change | | | Change |
| .44 | .194 | .19 | .50 | .19 | 47.66 | 1 | 198 | .00 |

Coefficients

| Model | Unstandardized | | Standardized | | t | Sig. |
|-------------------------|----------------|------|--------------|--|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Std. | Bata | | | |
| ค่าคงที่ | 5.21 | .11 | | | 46.43 | .00 |
| ความหลากหลายทางวัฒนธรรม | -.49 | .07 | -.44 | | -6.90 | .00 |

จากตาราง 4-11 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .44$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .194$) คิดเป็นร้อยละ 19.40% ส่วนที่เหลือ 80.60% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .50 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ -.49 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ -.44

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ได้ว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ คือ ศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 3 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-12 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์

| Model Summary | | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------|--------------|-------------------|--------|-----|-----|--------|
| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
| | | R | Error of the | R ² | F | df1 | df2 | Sig.F |
| | | Square | Estimate | Change | Change | | | Change |
| .52 | .271 | .27 | .56 | .02 | 4.14 | 1 | 197 | .04 |

| Coefficients | | | | | | |
|-------------------------|----------------|------|--------------|--|-------|-----|
| Model | Unstandardized | | Standardized | | Sig. | |
| | Coefficients | | Coefficients | | | t |
| | B | Std. | Bata | | | |
| ค่าคงที่ | 5.25 | .15 | | | 34.47 | .00 |
| ความหลากหลายทางวัฒนธรรม | -.69 | .08 | -.53 | | -8.54 | .00 |

จากตาราง 4-12 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .52$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .271$) คิดเป็นร้อยละ 27.10% ส่วนที่เหลือ 72.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .56 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ -.69 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ -.53

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ได้ว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ คือ ศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 4 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-13 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

Model Summary

| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
|-----|----------------|----------|--------------|-------------------|------|-----|-----|-------|
| | | R | Error of the | R ² | F | df1 | df2 | Sig.F |
| | | Square | Estimate | | | | | |
| .42 | .174 | .17 | .67 | .02 | 4.24 | 1 | 197 | .04 |

Coefficients

| Model | Unstandardized | | Standardized | | t | Sig. |
|-------------------------|----------------|------|--------------|--|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Std. | Bata | | | |
| ค่าคงที่ | 5.18 | .21 | | | 24.45 | .00 |
| ความหลากหลายทางวัฒนธรรม | -.56 | .10 | -.38 | | -5.87 | .00 |

จากตาราง 4-13 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .42$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .174$) คิดเป็นร้อยละ 17.40% ส่วนที่เหลือ 82.60% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .67 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ -.56 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ -.38

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 4 ได้ว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ คือ ศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 5 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-14 ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์กับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

Model Summary

| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
|-----|----------------|----------|-----------------------|-----------------------|----------|-----|-----|--------------|
| | | R Square | Error of the Estimate | R ² Change | F Change | df1 | df2 | Sig.F Change |
| .19 | .037 | .03 | .70 | .04 | 7.60 | 1 | 198 | .01 |

Coefficients

| Model | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. |
|-----------------------------|----------------|------|--------------|------|------|
| | Coefficients | | Coefficient | | |
| | B | Std. | Bata | | |
| ค่าคงที่ | 2.92 | .43 | | 6.78 | .00 |
| การรับรู้เว็บไซต์มีประโยชน์ | .26 | .09 | .19 | 2.76 | .01 |

จากตาราง 4-14 ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์กับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .19$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .037$) คิดเป็นร้อยละ 3.70% ส่วนที่เหลือ 96.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .70 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .26 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ .19

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 5 ได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 6 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-15 ความสัมพันธ์ระหว่างความง่ายกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| Model Summary | | | | | | | | |
|---------------|----------------|------------|-------------------|-----------------------|----------|-----|-----|--------------|
| R | R ² | Adjusted R | Std. Error of the | Change Statistics | | | | |
| | | Square | Estimate | R ² Change | F Change | df1 | df2 | Sig.F Change |
| .18 | .029 | .03 | .70 | .03 | 6.97 | 1 | 198 | .01 |

| Coefficients | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------|---------------------------|------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | | | | |
| | B | Std. | Beta | | |
| ค่าคงที่ | 3.05 | .40 | | 7.62 | .00 |
| การรับรู้เว็บไซต์ใช้งานง่าย | .23 | .09 | .19 | 2.64 | .01 |

จากตาราง 4-15 ความสัมพันธ์ระหว่างความง่ายกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .184$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .029$) คิดเป็นร้อยละ 2.90% ส่วนที่เหลือ 97.10% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .70 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .23 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta Weight) เท่ากับ .09

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 6 ว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าความง่ายของเทคโนโลยีมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 7 การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างความสนุกสนานกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์

| Model Summary | | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------|-----------------------|-----------------------|----------|-----|-----|--------------|
| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
| | | R Square | Error of the Estimate | R ² Change | F Change | df1 | df2 | Sig.F Change |
| .22 | .048 | .04 | .69 | .05 | 9.95 | 1 | 198 | .00 |

| Coefficients | | | | | | |
|---------------------------|----------------|------|--------------|--|------|------|
| Model | Unstandardized | | Standardized | | t | Sig. |
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Std. | Bata | | | |
| ค่าคงที่ | 3.05 | .34 | | | 9.05 | .00 |
| การรับรู้เว็บไซต์สนุกสนาน | .24 | .08 | .22 | | 3.15 | .00 |

จากตาราง 4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างความสนุกสนานกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .22$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .043$) คิดเป็นร้อยละ 4.30% ส่วนที่เหลือ 95.70% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .69 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .24 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ .22

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 7 การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moon และ Kim [11] ที่กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์คือ ปัจจัยทางด้านการรับรู้ความสนุกสนาน

สมมุติฐานข้อที่ 8 การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-17 ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| Model Summary | | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------|--------------|-------------------|--------|-----|-----|--------|
| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
| | | R | Error of the | R ² | F | df1 | df2 | Sig.F |
| | | Square | Estimate | Change | Change | | | Change |
| .17 | .030 | .03 | .70 | .03 | 6.12 | 1 | 198 | .01 |

| Coefficients | | | | |
|--------------------------|----------------|------|--------------|-------|
| Model | Unstandardized | | Standardized | |
| | Coefficients | | Coefficients | t |
| | B | Std. | Bata | Sig. |
| ค่าคงที่ | 3.43 | .27 | | 12.53 |
| การรับรู้เว็บไซต์ปลอดภัย | .17 | .07 | .17 | 2.48 |

จากตาราง 4-17 ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยกับทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .014 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .17$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .030$) คิดเป็นร้อยละ 3.00% ส่วนที่เหลือ 97.00% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E_{est}$) เท่ากับ .70 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .17 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ .17

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 8 การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phang และ Sutanto [14] การออกแบบควรคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งานของในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลไม่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าขายหรือการแสวงหาผลกำไรหรือข้อมูลไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น

สมมุติฐานข้อที่ 9 ทักษะที่ดีในการใช้งานเว็บไซต์มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-18 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

| Model Summary | | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------|-----------------------|-----------------------|----------|-----|-----|--------------|
| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
| | | R Square | Error of the Estimate | R ² Change | F Change | df1 | df2 | Sig.F Change |
| .31 | .095 | .09 | .68 | .10 | 20.80 | 1 | 198 | .00 |

| Coefficients | | | | | |
|---------------------------------|----------------|------|--------------|------|------|
| Model | Unstandardized | | Standardized | | Sig. |
| | Coefficients | | Coefficients | t | |
| | B | Std. | Bata | | |
| ค่าคงที่ | 2.81 | .29 | | 9.88 | .00 |
| ทัศนคติที่ดีในการใช้งานเว็บไซต์ | .31 | .07 | .30 | 4.56 | .00 |

จากตาราง 4-18 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .31$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .095$) คิดเป็นร้อยละ 9.50% ส่วนที่เหลือ 90.50% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .68 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .31 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ .30

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 9 ทักษะที่ดีในการใช้งานเว็บไซต์มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 10 ความตั้งใจที่จะใช้งานมีผลต่อการใช้งานจริงของเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ตาราง 4-19 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะใช้กับการใช้งานจริงของเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

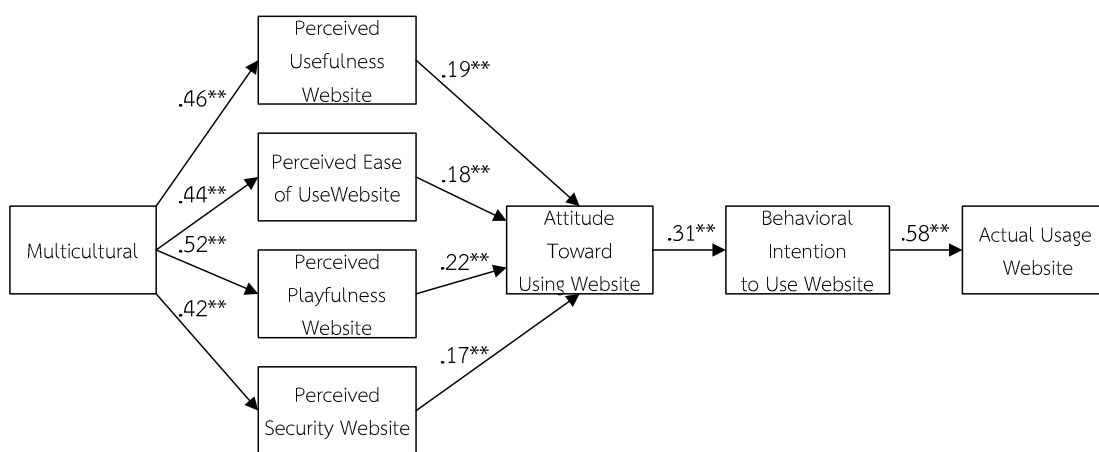
| Model Summary | | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------|--------------|-------------------|--------|-----|-----|--------|
| R | R ² | Adjusted | Std. | Change Statistics | | | | |
| | | R | Error of the | R ² | F | df1 | df2 | Sig.F |
| | | Square | Estimate | Change | Change | | | Change |
| .58 | .341 | .34 | .64 | .34 | 102.65 | 1 | 198 | .00 |

| Coefficients | | | | | | |
|-------------------------------|----------------|------|--------------|--|-------|-----|
| Model | Unstandardized | | Standardized | | Sig. | |
| | Coefficients | | Coefficients | | | t |
| | B | Std. | Bata | | | |
| ค่าคงที่ | 1.48 | .26 | | | 5.61 | .00 |
| ความตั้งใจในการใช้งานเว็บไซต์ | .64 | .06 | .58 | | 10.13 | .00 |

จากตาราง 4-19 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะใช้กับการใช้งานจริงของเว็บไซต์พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .58$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .341$) คิดเป็นร้อยละ 34.10% ส่วนที่เหลือ 65.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est}$) เท่ากับ .64 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .64 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ .58

ผลการหาความสัมพันธ์สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 10 ว่าความตั้งใจที่จะใช้งานมีผลต่อการใช้งานจริงของเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [10] ที่กล่าวว่าความตั้งใจกระทำของพฤติกรรมมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

จากผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ได้รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ซึ่งสามารถแสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุดังภาพประกอบ 4-1



ภาพประกอบ 4-1 โครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตาราง 4-20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ
ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

| ตัวแปร | Religion | PU | PEU | PP | PS | ATU | BU | AU |
|----------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| Religion | 1 | | | | | | | |
| PU | -.459** | 1 | | | | | | |
| PEU | -.440** | .280** | 1 | | | | | |
| PP | -.505** | .316** | .264** | 1 | | | | |
| PS | -.395** | .230** | .232** | .354** | 1 | | | |
| ATU | -.453** | .192** | .184** | .219** | .173* | 1 | | |
| BU | .545** | .220** | .182* | .504** | .295** | .308** | 1 | |
| AU | -.602** | .257** | .172* | .494** | .311** | .374** | .584** | 1 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

| | | | |
|--------|----------|-----|--|
| โดยที่ | Religion | คือ | ความหลากหลายทางวัฒนธรรม (ศาสนา) |
| | PU | คือ | การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | PEU | คือ | การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | PP | คือ | การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | PS | คือ | การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | ATU | คือ | ทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | BU | คือ | ความตั้งใจในการใช้งานเว็บไซต์ |
| | AU | คือ | การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ |

จากตาราง 4-20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ของระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ตัวแปรความตั้งใจในการใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ ตัวแปรการยอมรับ

และใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ และตัวแปรทัศนคติในการใช้งานกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.5 การจัดลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมโดยใช้ปัจจัยความหลากหลายทางวัฒนธรรมด้านศาสนา

ผลจากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปสู่การศึกษาการจัดลำดับของปัจจัยดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ มีรายละเอียดปรากฏดังตาราง 4-21 ถึงตาราง 4-23

ตาราง 4-21 ลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์

| ปัจจัย | B | SE B | Beta | t |
|--|-----|------|------|------|
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | .23 | .09 | .19 | 2.64 |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | .26 | .09 | .18 | 2.76 |
| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | .24 | .22 | .22 | 3.15 |
| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | .17 | .17 | .17 | 2.48 |

จากตาราง 4-21 ผลการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เพื่อจัดลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ พบว่าลำดับความสำคัญของปัจจัยประกอบด้วย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .24 .23 .26 และ .17 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta Weight) เท่ากับ .22 .19 .18 และ .17 ตามลำดับ

ตาราง 4-22 ลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ

| ปัจจัย | B | SE B | Beta | t |
|--|-----|------|------|-----|
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | .04 | .18 | .02 | .20 |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | .11 | .13 | .09 | .84 |
| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | .06 | .12 | .05 | .48 |
| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | .04 | .08 | .06 | .53 |

จากตาราง 4-22 ผลการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เพื่อจัดลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ พบว่าลำดับความสำคัญของปัจจัยประกอบด้วย การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความปลอดภัย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ .11 .04 .04 และ .06 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta Weight) เท่ากับ .09 .06 .05 และ .02 ตามลำดับ

ตาราง 4-23 ลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม

| ปัจจัย | B | SE B | Beta | t |
|--|------|------|------|-------|
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | -.05 | .11 | -.05 | -.46 |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | -.17 | .13 | -.13 | -1.29 |
| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | -.08 | .11 | -.07 | -.70 |
| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | -.15 | .13 | -.11 | -1.13 |

จากตาราง 4-23 ผลการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เพื่อจัดลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม พบว่าลำดับความสำคัญของปัจจัยประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (B) เท่ากับ -.05 -.08 -.15 และ -.17 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Bata Weight) เท่ากับ -.05 -.07 -.11 และ -.13 ตามลำดับ

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 ชุด (โดยวิธีอาสาสมัคร) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาข้อมูลชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาความสอดคล้องของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม มีรายละเอียดปรากฏดังตาราง 4-24

ตาราง 4-24 ข้อมูลชีวปัจจัย

| ข้อมูลชีวปัจจัย | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 15 | 33.30 |
| หญิง | 30 | 66.70 |
| อายุ | | |
| 60 – 69 ปี (ผู้สูงอายุตอนต้น) | 36 | 80.00 |
| 70 – 79 ปี (ผู้สูงอายุตอนกลาง) | 9 | 20.00 |
| อายุมากกว่า 80 ปี (ผู้สูงอายุตอนปลาย) | 0 | 0.00 |
| ศาสนา | | |
| พุทธ | 21 | 46.70 |
| อิสลาม | 24 | 53.30 |
| ภาษาแม่ | | |
| ภาษาไทย | 41 | 91.10 |
| ภาษามลายู | 4 | 8.90 |

จากตาราง 4-24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.70 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 60 – 69 จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.00 และส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.30 โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.10

4.2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบ

ในการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์โดยมีรายละเอียดปรากฏดังตาราง 4-25 ถึงตาราง 4-32

ตาราง 4-25 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในต่อเว็บไซต์ต้นแบบ

| ปัจจัย | \bar{x} | S.D. | ระดับความคิดเห็นด้วย |
|----------------------------------|-----------|------|----------------------|
| การรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์ | 4.36 | .21 | มาก |
| การรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ | 4.37 | .23 | มาก |
| การรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ | 4.31 | .28 | มาก |
| การรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ | 4.24 | .36 | มาก |
| ทัศนคติที่มีต่อเว็บไซต์ | 4.38 | .27 | มาก |
| ความตั้งใจที่มีต่อเว็บไซต์ | 4.35 | .293 | มาก |
| การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | 3.19 | .89 | ปานกลาง |
| รวม | 4.22 | .42 | มาก |

จากตาราง 4-25 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในต่อเว็บไซต์ต้นแบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D.=.42) โดยประเด็นการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D.=.23) รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่เน้นเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์มากที่สุด

ตาราง 4-26 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์

| การรับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------|------------|-------------------|
| เว็บไซต์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ รวดเร็วขึ้น | 4.18 | .58 | มาก |
| เว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุเป็นหลัก | 4.38 | .54 | มาก |
| ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่มีความ ถูกต้องและเชื่อถือได้ | 4.29 | .46 | มาก |
| ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพจากเว็บไซต์ไปใช้ ในการดูแลสุขภาพได้จริง | 4.33 | .56 | มาก |
| ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวช่วยให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารด้านสุขภาพได้ง่ายขึ้น | 4.60 | .50 | มากที่สุด |
| ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์เหมาะสมสำหรับท่าน | 4.40 | .50 | มาก |
| รวม | 4.36 | .21 | มาก |

จากตาราง 4-26 การรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.36$, $SD = .21$) โดยประเด็นที่ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวช่วยให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้ง่ายขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.60$, $S.D. = .50$) ไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องการเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ต่อการใช้งานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุดและเน้นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่นั่นเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์มากที่สุด

ตาราง 4-27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์

| การรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-------------|------------|-------------------|
| ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์โดยไม่ต้องมีคู่มือหรือพึ่งพาผู้อื่นในการใช้งาน | 4.53 | .51 | มากที่สุด |
| ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ให้เป็นไปตามความต้องการ | 4.16 | .42 | มาก |
| รูปแบบเว็บไซต์เข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องตีความหมายเพิ่มเติมในการใช้งาน | 4.42 | .54 | มาก |
| รูปแบบเว็บไซต์เหมาะสำหรับการใช้งานของท่าน | 4.38 | .49 | มาก |
| หลังจากการใช้งานเว็บไซต์ครั้งแรกแล้วท่านสามารถใช้งานครั้งต่อไปได้ง่ายขึ้น | 4.33 | .56 | มาก |
| ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวใช้งานง่ายสำหรับท่าน | 4.42 | .54 | มาก |
| รวม | 4.37 | .23 | มาก |

จากตาราง 4-27 การรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.37$, $SD = .21$) โดยประเด็นที่ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวใช้งานง่ายสำหรับท่านและรูปแบบเว็บไซต์เข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องตีความหมายเพิ่มเติมในการใช้งานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.42$, $S.D. = .54$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุต้องการเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายอยู่ในระดับมากแต่เน้นเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้นหลังจากการใช้งานครั้งแรกแล้ว

ตาราง 4-28 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์

| การรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------|------------|-------------------|
| ท่านไม่สามารถรับรู้ถึงสิ่งรอบกวนต่าง ๆ ที่เข้ามาขัดจังหวะขณะใช้งานเว็บไซต์ | 4.24 | .53 | มาก |
| รูปแบบของเว็บไซต์สามารถกระตุ้นความอยากรู้อยากเห็น ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพของท่าน | 4.36 | .53 | มาก |
| ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีความสนุกสนานสำหรับท่าน | 4.33 | .48 | มาก |
| รวม | 4.31 | .28 | มาก |

จากตาราง 4-28 การรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.31$, $SD = .28$) โดยประเด็นที่รูปแบบของเว็บไซต์สามารถกระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพของท่านมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.31$, $S.D. = .28$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุต้องการเว็บไซต์ที่สนุกสนานอยู่ในระดับมากแต่เน้นเว็บไซต์ที่ทำให้รู้สึกสนุกสนานไม่เบื่อหน่าย

ตาราง 4-29 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์

| การรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|-----|-------------------|
| ท่านรับรู้ถึงมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.27 | .54 | มาก |
| ท่านรับรู้ถึงกฎระเบียบที่ใช้ในการควบคุมการใช้งานเว็บไซต์ของท่าน | 4.11 | .68 | มาก |
| ท่านรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยมาใช้ในเว็บไซต์ดังกล่าว | 4.13 | .76 | มาก |
| ท่านรับรู้ถึงรูปแบบและข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ | 4.47 | .51 | มาก |
| รวม | 4.24 | .36 | มาก |

จากตาราง 4-29 การรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.24$, $SD = .36$) โดยประเด็นที่ท่านรับรู้ถึงรูปแบบและข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.47$, $S.D. = .51$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

ตาราง 4-30 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อเว็บไซต์

| ทัศนคติต่อเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|-----|-------------------|
| ท่านรู้สึกเห็นว่าควรมีเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม | 4.18 | .39 | มาก |
| ท่านคิดว่าการมีเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ดี | 4.31 | .51 | มาก |

ตาราง 4-30(ต่อ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อเว็บไซต์

| ทัศนคติต่อเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-----------|-----|-------------------|
| ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ | 4.64 | .53 | มากที่สุด |
| รวม | 4.38 | .27 | มาก |

จากตาราง 4-30 ทัศนคติต่อเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.38$, $SD = .27$) โดยประเด็นที่ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.38$, $S.D. = .27$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

ตาราง 4-31 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้เว็บไซต์

| เจตนาที่จะใช้เว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|-----|-------------------|
| ท่านมีความปรารถนาที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | 4.22 | .42 | มาก |
| มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | 4.31 | .47 | มาก |
| ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | 4.51 | .59 | มากที่สุด |
| รวม | 4.35 | .29 | มาก |

จากตาราง 4-31 ความตั้งใจที่ใช้เว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.35$, $S.D. = .29$) โดยประเด็นที่ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคตมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.35$, $S.D. = .29$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

ตาราง 4-32 ความคิดเห็นการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

| การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ | \bar{x} | SD | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|-----|-------------------|
| ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 3.91 | .51 | มาก |
| ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวทุกวัน | 2.47 | .51 | น้อย |
| รวม | 3.19 | .89 | ปานกลาง |

จากตาราง 4-32 การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$, S.D.=.89) โดยประเด็นที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.91$, S.D.=.51) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ที่กล่าวว่าผู้สูงอายุมีการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก

4.2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเว็บไซต์ต้นแบบ โดยแยกตามศาสนา

ตาราง 4-33 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ

| ปัจจัย | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|------|-------------------|
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.14 | .36 | มาก |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.13 | .30 | มาก |
| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.12 | .30 | มาก |
| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.09 | .40 | มาก |
| รวม | 4.13 | .22 | มาก |

จากตาราง 4-33 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธมีระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D.=.22) โดยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด

รองลงมาคือ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

ตาราง 4-34 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม

| ปัจจัย | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-----------|------|-------------------|
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.67 | .48 | มากที่สุด |
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.75 | .44 | มากที่สุด |
| การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ | 4.33 | .48 | มาก |
| การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | 3.54 | .66 | มาก |
| รวม | 4.57 | .28 | มากที่สุด |

จากตาราง 4-34 ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D.=.28) โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสงขลาบนพื้นฐานแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทศนคติ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม โดยนำปัจจัยที่ได้จากการศึกษามาสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ และปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมและทำการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลาที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ประกอบด้วยพื้นที่ ต.คูเต่า ต.พะวง ต.น่าน้อย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา พื้นที่ ต.ควนรู ต.เขาพระ ต.คูหาใต้ อ.รัตภูมิ จ.สงขลา และพื้นที่ ต.คูขุด ต.บ่อแดง ต.สนามชัย อ.สทิงพระ จ.สงขลา จำนวน 200 คน ใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ในส่วนของข้อมูลศาสนา แบ่งเป็นไทยพุทธ 100 คน ไทยมุสลิม 100 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเว็บไซต์คือ ผู้สูงอายุจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานจำนวน 45 คน (โดยวิธีอาสาสมัคร) ใช้เกณฑ์จำนวนประชากรหลักร้อยละตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 15 – 30 %

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด และเว็บไซต์ต้นแบบที่แสดงปัจจัยที่สร้างการยอมรับของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม แบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับทดสอบสมมุติฐานเพื่อใช้ในการหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ และแบบสอบถามสำหรับศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบโดยใช้วิธีการวัดแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบ 5 ระดับ ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว โดยสถิติที่ใช้โดยวิธีการแจกแจงความถี่ของข้อมูล (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้วิธีการทางสถิติ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (T-test) การทดสอบความเป็นอิสระ (Test of Independence) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ พบว่าจำนวนและร้อยละข้อมูลด้านชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.50 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 70 – 79 จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 แบ่งเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามอย่างละ 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.50

ผลการศึกษาความสอดคล้องระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม พบว่าจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านชีวปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.70 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 60 – 69 จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.00 และส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.10

5.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทักษะคติ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการหาความสัมพันธ์ที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมทั้งหมด 10 สมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุบางส่วน คือ ศาสนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .46$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .211$) คิดเป็นร้อยละ 21.10% ส่วนที่เหลือ 78.90%

เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 2 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์บางส่วน คือ ศาสนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .44$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .194$) คิดเป็นร้อยละ 19.40% ส่วนที่เหลือ 80.60% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 3 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ พบว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานเว็บไซต์บางส่วน คือ ศาสนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .52$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .271$) คิดเป็นร้อยละ 27.10% ส่วนที่เหลือ 72.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 4 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์บางส่วน คือ ศาสนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .42$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .174$) คิดเป็นร้อยละ 17.40% ส่วนที่เหลือ 82.60% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าอิทธิพลด้านสังคมมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 5 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .19$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .037$) คิดเป็นร้อยละ 3.70% ส่วนที่เหลือ 96.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 6 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .184$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .029$) คิดเป็นร้อยละ 2.90% ส่วนที่เหลือ 97.10% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าความง่ายของเทคโนโลยีมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 7 การรับรู้ความสนุกสนานในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .22$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .043$) คิดเป็นร้อยละ 4.30% ส่วนที่เหลือ 95.70% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moon และ Kim [9] ที่กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์คือ ปัจจัยทางด้านการรับรู้ความสนุกสนาน

สมมุติฐานข้อที่ 8 การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .014 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .17$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .030$) คิดเป็นร้อยละ 3.00% ส่วนที่เหลือ 97.00% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phang และ Sutanto [12] การออกแบบควรคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งานของในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลไม่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าขายหรือการแสวงหาผลกำไรหรือข้อมูลไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น

สมมุติฐานข้อที่ 9 ทัศนคติในการใช้งานเว็บไซต์มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .31$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .095$) คิดเป็นร้อยละ 9.50% ส่วนที่เหลือ 90.50% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สมมุติฐานข้อที่ 10 ความตั้งใจที่จะใช้งานมีผลต่อการใช้งานจริงของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .58$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .341$) คิดเป็นร้อยละ 34.10% ส่วนที่เหลือ 65.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพยากรณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis [8] ที่กล่าวว่าความตั้งใจกระทำของพฤติกรรมมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ของระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นตัวแปรความตั้งใจในการใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ ตัวแปรการยอมรับและใช้งานกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ และตัวแปรทัศนคติในการใช้งานกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3 ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม พบว่าลำดับความสำคัญของปัจจัยประกอบด้วย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ มีค่า Beta เท่ากับ .22 .19 .18 และ .17 ตามลำดับ และผลจากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปสู่การศึกษาการจัดลำดับของปัจจัยดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ตามความแตกต่างด้านศาสนา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ คือ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความปลอดภัย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ และลำดับปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม คือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ

5.1.4 ความสอดคล้องระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบในภาพรวม พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์มีลำดับความสำคัญสูงสุดต่อการยอมรับและใช้งาน ($\bar{x} = 4.37$, S.D.=.23) รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ ($\bar{x} = 4.36$, S.D.=.21) การรับรู้ความสนุกสนาน ($\bar{x} = 4.31$, S.D.=.28) และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.24$, S.D.=.36) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่เน้นเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์มากที่สุด และผลการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบโดยใช้ปัจจัยความหลากหลายทางวัฒนธรรมด้านศาสนาสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.14$, S.D.=.36) รองลงมาคือ การรับรู้ความง่าย ($\bar{x} = 4.13$, S.D.=.30) การรับรู้ความสนุกสนาน ($\bar{x} = 4.12$, S.D.=.30) และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.09$, S.D.=.40) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลามพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D.=.44) รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ ($\bar{x} = 4.67$, S.D.=.48) การรับรู้ความสนุกสนาน ($\bar{x} = 4.33$, S.D.=.48) และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ($\bar{x} = 3.54$, S.D.=.66) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางวัฒนธรรม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน การรับรู้ความปลอดภัย ทักษะ และความตั้งใจในการใช้งานที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีต่อแบบจำลองการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ($r=.58$, $\text{sig}=.00$) ระดับความสัมพันธ์รองลงมาคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ($r=.49$, $\text{sig}=.00$) ทักษะที่ดีในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ($r=.37$, $\text{sig}=.00$) การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ($r=.31$, $\text{sig}=.00$) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ($r=.26$, $\text{sig}=.00$) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ ($r=.17$, $\text{sig}=.02$) และความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันบางส่วนคือ ศาสนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .00 ส่วนเพศและภาษาแม่ไม่ความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Davis [8] ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งาน

5.2.2 ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

ความหลากหลายทางวัฒนธรรมโดยเน้นปัจจัยด้านศาสนา มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ดังกล่าวส่งผลให้เกิดทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาการประเมินพฤติกรรมการใช้งานกับความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของ Adams [23] และคณะ พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้การศึกษาของ Moon และ Kim [9] ที่ศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยเพิ่มปัจจัยด้านการรับรู้

ความสนุกสนานพบว่า การรับรู้ความสนุกสนานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติและการใช้งานเว็บไซต์ อีกทั้งผลการศึกษาของ Lgbaris และ Davis [22] พบว่าความแตกต่างของบุคคลมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน และ Phang และ Sutanto [12] พบว่าการรับรู้ความปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ตมีผลการต่อยอมรับเทคโนโลยีด้วย

แนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมพบว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์ควรเน้นประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีหลักการและการออกแบบเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุ [+] โดยการออกแบบต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานตั้งแต่การเลือกใช้สีตัวอักษร พื้นหลัง การจัดการข้อมูลของเว็บไซต์ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาของจันทนา ทองประยูร [25] ที่พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้งานของผู้สูงอายุคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน เช่น ประโยชน์ทางด้านสุขภาพ ประโยชน์ทางด้านสังคม เป็นต้น อีกทั้งผลการศึกษาของศิริวรรณ อนันต์โท [26] ที่กล่าวว่า การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ และรูปแบบการนำเสนอบนอินเทอร์เน็ตควรมีการผสมผสานระหว่างการให้ข้อมูลข่าวสารกับความบันเทิง และทฤษฎีข้อพึงระวังการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดช่องว่างให้บุคคลบางกลุ่มใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรม ซึ่งการใช้การพัฒนาเทคโนโลยีบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว

5.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อเว็บไซต์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นภายใต้การยอมรับและใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบในภาพรวมพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์มีลำดับความสำคัญสูงสุดต่อการยอมรับและใช้งาน รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่เน้นเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์มากที่สุด และผลการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบโดยใช้ปัจจัยความหลากหลายทางวัฒนธรรมด้านศาสนาสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุกลุ่มที่นับถือศาสนาพุทธมีความต้องการที่สามารถสร้างความสนุกสนานในการใช้งานเป็นอันดับสอง

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลามพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสนุกสนาน และการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์บางส่วนคือ ผู้สูงอายุกลุ่มที่นับถือศาสนาอิสลามมีความต้องการเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์เป็นอันดับแรก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้จำกัดเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบในแบบสอบถามอาจเกิดความคลาดเคลื่อน (Response Bias)
2. การกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ โดยศึกษาภายใต้แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เท่านั้น
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ขาดการกำหนดระดับประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ และถึงระดับความสนใจในการใช้งานเว็บไซต์ ส่งผลให้ผลการวิจัยอาจเกิดความคลาดเคลื่อน (Response Bias)

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป อาจพิจารณาจากแนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ ในการกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ
2. ขยายเขตพื้นที่ในการศึกษา เช่น พื้นที่ต่างจังหวัด หรือภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อหาความแตกต่างของผู้สูงอายุที่มีต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์
3. ควบคุมกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดระดับประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ รวมถึงระดับความสนใจในการใช้งานเว็บไซต์
4. เพิ่มการศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ปัจจัยการรับรู้) ที่มีต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

บรรณานุกรม

- [1] ศิริวรรณ อนันต์โต. “ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ”การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. 2552
- [2] สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. “แผนการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียม ICT พ.ศ. 2551-2553”โครงการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียมด้วย ICT. 2551
- [3] ทศพันธ์ นรทัศน์. “คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. 2552
- [4] ศรุติพงศ์ ภูวัชรวรานนท์. “วัฒนธรรมและพฤติกรรมศึกษา”เอกสารรายงานวิชา Research Seminar in Education in Cultural Diversity and Globalization. 2552
- [5] อนุม พูนวงศ์. ประวัติเมืองสงขลา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์. 2545
- [6] ธนวัฒน์ พูนศิลป์. “ปัจจัยสนับสนุนการซื้อขายบ้านขนาดใหญ่โดยสมาคมอสังหาริมทรัพย์จังหวัดสงขลา.”[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.songkhlaarea.org>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554
- [7] Davis F.D.. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of User, and User Acceptance of Information Technology”MIS Quarterly. 13(3). 1989. 319-339
- [8] I-Fan Liu, Meng Chang Chen; et al. “Extending the TAM model to explore the factors that Intention to Use an Online Learning Community” Computer & Education. 54. 2010. 600-610
- [9] QIU Lingyun and LI Dong. “Applying TAM in B2C E-commerce Research: An Extended Model” Tsinghua Science and Technology. 13. 2008. 265-272
- [10] Ji-Won Moon and Yong-Gul Kim. “Extending the TAM for A World-Wide-Web Context” Information & Management. 38. 2001. 217-226
- [11] Chee Wei Phang and Juliana Sutanto. “Senior Citizens’ Acceptance of Information Systems: A Study in the Context of e-Government Services” IEEE Transactions on Engineering Management. 53(4). 2006. 555-569.
- [12] สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. “คำจำกัดความของผู้สูงอายุ.”[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/knowledge/def/aged.htm>. สืบค้นเมื่อวันที่ วันที่ 20 พฤษภาคม 2554

- [13] มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. “สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2552.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.m-society.go.th/document/statistic/statistic6430.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554
- [14] ชมรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อผู้สูงอายุ. “บทบาทคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับผู้สูงอายุ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.happyoppy.com/index.php?lay=show&ac=article&id=450439>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554
- [15] Richard J., Hudes M.D. and Donald A.B. Lindberg, M.D.. “**Making Your Web Site Senior Friendly**” Published by the National Institute on Aging and the National Library of Medicine. 2002
- [16] กรรณิการ์ สวรรค์โพธิพันธ์. ออกแบบเว็บไซต์ให้น่าใช้ **Designing Web Usability**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์. 2550
- [17] ชาญวิทย์ สุพยากรณ์ และแทนไท ไชยสาร. “**HTML5 ในโปรแกรมประยุกต์มัลติมีเดีย**” เอกสารรายงานวิชาโครงการงานคอมพิวเตอร์. 2554
- [18] สถาบันคอมพิวเตอร์. “**Social Media.**” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.fis.ru.ac.th/twitter/twitter.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554
- [19] โอภาส เกาไศยาภรณ์. “การพัฒนาเครือข่ายสังคมเชิงเสมือน สำหรับห้องเรียนพหุวัฒนธรรมเพื่อการสร้างความรู้และความตระหนักในคุณค่าทางวัฒนธรรมสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา” คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2550
- [20] Shuya Pan and Maryalice Jordan-Marsh. “Internet use intention and adoption among Chinese older adults: From the expanded technology acceptance model perspective” *Computer in Human Behavior*. 26. 2010. 1111-1119
- [21] Ji-Won Moon and Yong-Gul Kim. “Extending the TAM for A World-Wide-Web Context” *Information & Management*. 38. 2001. 217-226.
- [22] Lgbaria M., Guimaraes T. and Davis G.B.. “Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model” *Journal of Management Information System*. 11(4). 1995. 87-144
- [23] Adums D.A., Nelson R.R., and Todd P.A.. “Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication” *MIS Quarterly*. 16(2). 1992. 227-247

- [24] อัจฉรา เอ็นซ์. “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2550” การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. 2552
- [25] จันทนา ทองประยูร. “สื่ออินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัย” การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. 2552
- [26] ศิริวรรณ อนันต์โท. “ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. 2552
- [27] ปิยวิทย์ หนูมาศ และวัชรวลี ตั้งคุปตานนท์. “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนผ่านเว็บเบสภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม” ECTI CARD 2010. พฤษภาคม 2553. 93-98
- [28] วุทธิศักดิ์ โภชนกุล. “โครงสร้างทางสังคมตามแนวทางพหุวัฒนธรรม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.pochanukul.com/?p=126>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554
- [29] คณะกรรมการรัฐมนตรีพัฒนาพิเศษ 5 จังหวัดชายแดนใต้. “แผนการพัฒนาพื้นที่พิเศษ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ปี 2552-2555.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://yeawya.prd.go.th/index.php>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554
- [30] ศิริวรรณ อนันต์โท. “ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. 2552
- [31] วัฒนา มัคคสมัน. “การยอมรับนวัตกรรม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : learners.in.th/file/drwattana/InnoDissemination.ppt. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554
- [32] Hu, P.J.; et al. “Examining the Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance of Telemedicine Technology” Journal of Management Information Systems. 16(2). 1999. 91-112
- [33] Song, Jaeki.; Koo, Chulmo.; & Kim, Yongjin. “Investigatin Antecedents of Behavioral Intentions in Mobile Commerce” Journal of Internet Commerce. 6(1). 2007. 13-14
- [34] วาโร เฟ็งสวัสต์. สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น. 2553
- [35] บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2535

- [36] รัชนีวรรณ แก้วรังสี. สุขภาพผู้สูงอายุดูแลอย่างไรให้ห่างไกลโรค. กรุงเทพฯ : บริษัทเพชร
ประกาย. 2554
- [37] โสรชัย นันทวัชรวิบูลย์. คู่มือเส้นทางกราฟิกดีไซน์เนอร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ARIP.
- [38] ชุศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนตรมิตรการ
พิมพ์. 2541

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผลงานการตีพิมพ์

ตามรอยพระยุคลบาท
เกษตรศาสตร์ก้าวหน้าแห่งแผ่นดิน



สรุป

การประชุมวิชาการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 8

The 8th KU-KPS Conference

8-9 ธันวาคม 2554



การนำเสนอผลงานวิชาการ 8 สาขา

- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- สิ่งแวดล้อมและเกษตร
- วิศวกรรมศาสตร์
- ศาสตร์เกษตรและนิเวศวิทยา
- วิทยาศาสตร์สุขภาพและการศึกษา
- วิทยาศาสตร์การเกษตรและสิ่งแวดล้อม
- สังคมและการเกษตร
- นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์



การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

แบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

Relationship Modeling of Acceptance Factors of a Multicultural Society After Using a Social
Website Among the Elderly

พรเพ็ญ จันทรา¹ และวัชรวิลี ตั้งคุปตานนท์²

Pornpen Jantra¹ and Watcharawalee Tangkuptanon²

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอแบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยการศึกษาข้อมูลทฤษฎีด้านการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี และแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลจากการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานในสังคมพหุวัฒนธรรม ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้ การรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งานซึ่งการรับรู้ปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ โดยทัศนคติที่เกิดขึ้นจะเป็นส่วนในการกำหนดพฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อไป

คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ สังคมพหุวัฒนธรรม เว็บไซต์ การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

ABSTRACT

This article presents a model describing the relationship of factors relating to one's acceptance of the multicultural society. The study used variables such as information data analysis, synthesis, recognition theory, technology, and guidelines to promote the learning within a multicultural society in the study of relationships. The results from the development guidelines website demonstrated that elderly people accept the multicultural society along the following variables; recognition of benefits, simplicity, fun, and safety. This attitude happens to be the determining factor in elderly behavior, intentions, and acceptance of a multicultural society.

Key Words : Elderly, Multicultural, Website, Technology Acceptance Model

E-mail : it_bizcomp@hotmail.com

^{1,2} โครงการจัดการศึกษาพิเศษ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

^{1,2} Special Program in Management of Information Technology, Faculty of Engineering, Prince of Songkla University

คำนำ

ปัญหาสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยี คือ การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของกลุ่มเป้าหมายเนื่องจากความไม่มั่นใจในเทคโนโลยี แต่หัวใจสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีนั้นคือการยอมรับและใช้งานของเทคโนโลยีดังกล่าว โดยการศึกษาหาปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้นนิยมใช้ทฤษฎีการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี (Technology acceptance model : TAM) ที่พัฒนาโดย Fred D.Davis ในปี ค.ศ. 1989 ซึ่งมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ และด้วยสถานการณ์ปัจจุบันเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเข้ามามีเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตของคนทุกกลุ่มในสังคม โดยในกลุ่มของผู้สูงอายุพบว่าระบบสารสนเทศช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อาทิ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบประสาท กระบวนการทำงานของจิตใจและร่างกาย ลดปัญหาอาการป่วยเรื้อรังของผู้สูงอายุ (ทศพันธ์ นรทัศน์, 2552) แต่ผลจากการสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยพบว่าประเทศไทยมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตประมาณ 13.4 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ของประชากรทั้งหมด ในขณะที่กลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 0.9 เท่านั้น (ศิริวรรณ อนัตตโท, 2552)

ข้อมูลของ United Nations World Population Ageing พบว่าในปี 2552 ประชากรในกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศไทยมีจำนวนสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ.2552 ประชากรผู้สูงอายุสูงถึง 7,187,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11 และมีแนวโน้มในการเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 19.2 และ 27.8 ในปี พ.ศ. 2568 และพ.ศ. 2593 ตามลำดับ (ทศพันธ์ นรทัศน์, 2552) ซึ่งนอกเหนือจากการเพิ่มสูงขึ้นของประชากรผู้สูงอายุแล้ว ยังพบว่าประเทศไทยยังมีปัญหาของความหลากหลายทางวัฒนธรรมในสังคมอาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านความขัดแย้งของคนในสังคม งานวิจัยในอดีตพบว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ประกอบด้วยชาวไทยพุทธกับไทยมุสลิมยังส่งผลต่อประชากรในพื้นที่เนื่องจากประชาชนไม่ยอมรับและไม่มั่นใจในกระบวนการจัดการที่มาจากรัฐ เนื่องจากมีความเชื่อ ขนบธรรมเนียม และวัฒนธรรมแตกต่างกัน (สุกรี หลงปู่เต๊ะ, 2552) โดยแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมควรหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น (ศุทธิพงศ์ ภูวัชรวิธานนท์, 2552) ซึ่งผู้สูงอายุกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมย่อมมีความสอดคล้องกัน เนื่องจากผู้สูงอายุถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่า เป็นแหล่งรวมภูมิปัญญาความรู้ ประสบการณ์ ที่เป็นกลไกในการพัฒนาสังคม สังคมต้องเป็นส่วนสำคัญในการให้ความดูแลเอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ และด้วยความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยออกแบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ เนื่องจากเว็บไซต์เป็นเทคโนโลยีที่สามารถใช้เป็นสื่อกลางในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ การสื่อสาร และสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นได้อีกด้วย

การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุซึ่งประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จพัฒนาโดย Fred D. Davis ในปี ค.ศ.1989 โดย เพื่อใช้เป็นทฤษฎีในการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วยตัวแปร 2 ชุดคือ ตัวแปรต้นประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) ตัวแปรตามประกอบด้วย เจตคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (User's Attitude) ลักษณะพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intentions) และการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี (Actual Use) (Davis F.D., 1989) โดยหลักการออกแบบเทคโนโลยีควรออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย และสื่อถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ ในการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าว

Ji Won Moon และ Young-Gui Kim ศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์กับ กลุ่มบุคคลทั่วไป โดยใช้พัฒนาต่อยอดจากแบบจำลองการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของ Fred D. Davis พบว่า ปัจจัยด้านความสนุกสนานมีผลต่อการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับหนึ่งในการใช้งานเว็บไซต์ของบุคคลทั่วไป (Ji-Won Moon, 2010)

Chee Wei Phang และคณะ ศึกษาการยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของรัฐบาลในกลุ่มของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยในการศึกษาค้างนี้มีการกำหนดปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต โดยถือว่าความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว โดยการศึกษาปัจจัยดังกล่าวมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการวัดตัวแปรการรับรู้ความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย มาตรการความปลอดภัย กฎระเบียบความปลอดภัย เทคโนโลยีมีความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน (Chee Wei Phangs, 2006)

ดร.วัฒนา มัคคสมัน ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและใช้งานเทคโนโลยี พบว่า นอกเหนือจากความสามารถของเทคโนโลยี สถานภาพของบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอีกด้วย (วัฒนา มัคคสมัน, 2554) ซึ่งสถานภาพของบุคคลจะประกอบด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ชนชั้นทางสังคม เป็นต้น

2. ทฤษฎีและแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

Banks and Bands จัดโครงสร้างทางสังคมตามแนวทางพหุวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วยชนชั้นทางสังคม เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และอื่นๆ (วูทิดักดี โกชนานกุล, 2551: อ้างอิงจาก Banks and Bands 1989) โดยองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการศึกษาศึกษารวม โดยการศึกษาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรต่าง ๆ อย่างรอบด้านโดยไม่เน้นตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเป็นสำคัญ

การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

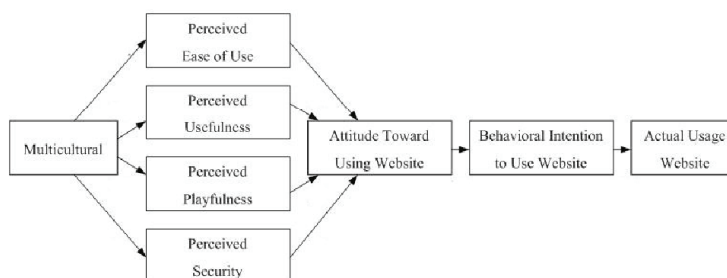
งานวิจัยในอดีตพบว่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมในกลุ่มของไทยพุทธกับไทยมุสลิมยังส่งผลต่อประชากรในพื้นที่เนื่องจากประชาชนไม่ยอมรับและไม่มั่นใจในกระบวนการจัดการที่มาจากรัฐ เนื่องจากมีความเชื่อ ขนบธรรมเนียม และวัฒนธรรมแตกต่างกัน (สุกรี หลังปุเต๊ะ, 2552) โดยแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมควรหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น (ศรุติพงศ์ ภูวัชรวิธานนท์, 2552)

วุฒิศักดิ์ โขชนานุกุล นำเสนอแนวทางในการพัฒนาสื่อบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมควรประกอบด้วยหลักในการออกแบบดังนี้ (วุฒิศักดิ์ โขชนานุกุล, 2552)

- 2.1 การสร้างสื่อบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมควรเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดความองค์ความรู้กับผู้ใช้งาน
- 2.2 การสร้างสื่อบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมต้องสอดคล้องกับแนวทางการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล
- 2.3 การสร้างสื่อบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมควรออกแบบให้ผู้ใช้งานเกิดความอยากรู้อยากเห็น

ผลการวิจัยและวิจารณ์

ผลการศึกษาข้อมูลทฤษฎีด้านการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี และแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถอธิบายแนวทางการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ดังแสดงตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้าง
การยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ

ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งานของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม โดยการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีผลต่อผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเกิดทัศนคติในการใช้งานซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้งาน และนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อไป

สรุปผล

ผลจากการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานในสังคมพหุวัฒนธรรม ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้ การรับรู้ประโยชน์ ความง่าย ความสนุกสนาน และความปลอดภัยในการใช้งานซึ่งการรับรู้ปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ โดยทัศนคติที่เกิดขึ้นจะเป็นส่วนในการกำหนด

การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

พฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อไป

เสนอแนะ

แบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุดังกล่าว สามารถนำไปหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ซึ่งในอนาคตผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีต่อแบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเว็บไซต์ที่มีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างสูงสุด ซึ่งเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลาเนื่องจากเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมของคนในสังคม จำนวนไม่ต่ำกว่า 200 คน ที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling)

เอกสารอ้างอิง

- ทศพันธ์ นรทัศน์. 2552. คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. การประชุมทางวิชาการ แนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต.
- วัฒนา มัคคสมัน. การยอมรับนวัตกรรม. learners.in.th/file/drwtatana/InnoDissemination.ppt. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554)
- วุฒิศักดิ์ โกชนกุล. โครงสร้างทางสังคมตามแนวทางพหุวัฒนธรรม. <http://www.pochanukul.com/?p=126>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554)
- ศุติพงศ์ ภูวรัวรานนท์. 2552. วัฒนธรรมและพหุวัฒนธรรมศึกษา. เอกสารรายงานวิชา Research Seminar in Education in Cultural Diversity and Globalization, สาขาวิชาภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ศิริวรรณ อนันต์โท. 2552. ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ. การประชุมทางวิชาการแนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต.
- สุกรี หลงปู่เต๊ะ และคณะทำงานวาระ. 2552. สังคมพหุวัฒนธรรม: พลังทางสังคมสู่การพัฒนาสุขภาวะของคนได้. การประชุมวิชาการสุขภาวะทางปัญญาสร้างสุขคนได้.
- Chee Wei Phang and Juliana Sutanto. 2006. Senior Citizens' Acceptance of Information Systems: A Study in the Context of e-Government Services. *IEEE Transactions on Engineering Management*. 53(4):555-569.
- Davis F.D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of User, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3):319-339.
- Ji-Won Moon and Yong-Gul Kim. 2001. Extending the TAM for A World-Wide-Web Context. *Information & Management*. 38: 217-226.

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามชุดที่ 1



**แบบประเมินการยอมรับเทคโนโลยีปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม
ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ (ชุดที่ 1)**

คำชี้แจง

- 1 เอกสารชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ
- 2 แบบประเมินประกอบด้วย 2 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุจำนวน 30 ข้อ

.....

คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน
หรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใดแต่ใช้ในการศึกษา
ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

(พรเพ็ญ จันทรา)

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ

เพศ

☐

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ

☐

- ☐ 60 – 69 ปี
- ☐ 70 – 79 ปี
- ☐ อายุมากกว่า 80 ปี

ศาสนา

☐

- ☐ พุทธ
- ☐ อิสลาม
- ☐ อื่น

ภาษาแม่

☐

- ☐ ภาษาไทย
- ☐ ภาษามลายู
- ☐ อื่น

- ตอนที่ 2** ข้อมูลด้านปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมใน
- คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ข้อให้เข้าใจและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีค่าน้ำหนักดังนี้
- ระดับที่ 1 หมายถึงท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความดังกล่าว
- ระดับที่ 2 หมายถึงท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
- ระดับที่ 3 หมายถึงท่านไม่แน่ใจกับข้อความดังกล่าว
- ระดับที่ 4 หมายถึงท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
- ระดับที่ 5 หมายถึงท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความดังกล่าว

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|--|---|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| การรับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 1. | เว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 2. | เว็บไซต์ควรเน้นการบริการข้อมูลความรู้ข่าวสารเป็นหลัก | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 3. | ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ควรช่วยในการพัฒนาทักษะความรู้ของท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4. | เว็บไซต์ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และทันสมัย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5. | เว็บไซต์ควรมีโครงสร้างและรูปแบบที่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ง่ายขึ้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6. | เว็บไซต์ควรมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 7. | เว็บไซต์ควรง่ายต่อการเรียนรู้โดยไม่ต้องมีคู่มือในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 8. | ผู้ใช้สามารถควบคุมการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 9. | เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่สม่ำเสมอเรียบง่ายชัดเจน | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|---|--|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 10. | เว็บไซต์ควรเข้าถึงได้จากทุกสถานที่ และทุกอุปกรณ์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 11. | หลังจากการใช้งานเว็บไซต์ครั้งแรก แล้วการใช้งานครั้งต่อไปควรง่ายขึ้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 12. | เว็บไซต์ควรออกแบบให้สามารถใช้งาน ได้ง่าย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การรับรู้ความสนุกสนานของเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 13. | เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่น่าสนใจช่วยให้ ท่านมีความต้องการใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 14. | เว็บไซต์ควรมีรูปแบบที่สร้างให้เกิด ความอยากรู้อยากเห็นในการใช้งาน ของท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 15. | รูปแบบเว็บไซต์ควรทำให้ท่านรู้สึก สนุกสนานไม่เบื่อหน่าย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การรับรู้ความปลอดภัยของเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 16. | เว็บไซต์ควรมีระบบป้องกันไวรัสหรือมี ระบบตรวจสอบความปลอดภัย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 17. | เว็บไซต์ควรมีกฎระเบียบที่ใช้ในการ รักษาความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น การแสดงความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิด ความเสียหายแก่ผู้อื่น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 18. | เว็บไซต์ควรมีการเข้ารหัสในการแสดง ความคิดเห็น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 19. | เว็บไซต์ควรมีสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยต่อการใช้งานของท่าน เช่น ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์มีความ น่าเชื่อถือ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|---------------------------------|---|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ทัศนคติต่อเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 20. | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 21. | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 22. | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่ให้ความสนุกสนานในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 23. | ท่านรู้สึกชอบเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และถูกต้องในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| เจตนาที่จะใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 24. | ท่านมีความพยายามที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความสะดวก ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ต่อไปในอนาคตอันใกล้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 25. | มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความสะดวก ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ต่อไปในอนาคตอันใกล้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 26. | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ ความสะดวก ความสนุกสนาน และความปลอดภัย ต่อไปในอนาคตอันใกล้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 27. | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามชุดที่ 2



**แบบประเมินการยอมรับเทคโนโลยีปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม
ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ (ชุดที่ 2)**

คำชี้แจง

- 1 เอกสารชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม
ต่อเว็บไซต์ต้นแบบ
- 2 แบบประเมินประกอบด้วย 2 ตอน

| | |
|----------|---|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ จำนวน 4 ข้อ |
| ตอนที่ 2 | ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ต่อเว็บไซต์ต้นแบบในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ จำนวน 27 ข้อ |

.....

คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน
หรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใดแต่ใช้ในการศึกษา
ปัจจัยที่สร้างการยอมรับภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

(พรเพ็ญ จันทรา)

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ

เพศ

☐

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ

☐

- ☐ 60 – 69 ปี
- ☐ 70 – 79 ปี
- ☐ อายุมากกว่า 80 ปี

ศาสนา

☐

- ☐ พุทธ
- ☐ อิสลาม
- ☐ อื่น

ภาษาแม่

☐

- ☐ ภาษาไทย
- ☐ ภาษามลายู
- ☐ อื่น

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมต่อเว็บไซต์ต้นแบบ
คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีค่าน้ำหนักดังนี้

- ระดับที่ 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความดังกล่าว
 ระดับที่ 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
 ระดับที่ 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความดังกล่าว
 ระดับที่ 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
 ระดับที่ 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความดังกล่าว

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|-----------------------------|--|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| การรับรู้ถึงประโยชน์ | | | | | | | |
| 1. | เว็บไซต์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพรวดเร็วขึ้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 2. | เว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุเป็นหลัก | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 3. | ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4. | ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพจากเว็บไซต์ไปใช้ในการดูแลสุขภาพได้จริง | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวช่วยให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้ง่ายขึ้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีประโยชน์เหมาะสมสำหรับท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การรับรู้ความง่าย | | | | | | | |
| 7. | ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์โดยไม่ต้องมีคู่มือหรือพึ่งพาผู้อื่นในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 8. | ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์ให้เป็นไปตามความต้องการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ข้อ ที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|------------------------------|---|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 9. | รูปแบบเว็บไซต์เข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องตีความหมายเพิ่มเติมในการใช้งาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 10. | รูปแบบเว็บไซต์เหมาะสำหรับการใช้งานของท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 11. | หลังจากการใช้งานเว็บไซต์ครั้งแรกแล้วท่านสามารถใช้งานครั้งต่อไปได้ง่ายขึ้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 12. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวใช้งานง่ายสำหรับท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การรับรู้ความสนุกสนาน | | | | | | | |
| 13. | ท่านไม่สามารถรับรู้ถึงสิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่เข้ามาขัดจังหวะขณะใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 14. | รูปแบบของเว็บไซต์สามารถกระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพของท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 15. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีความสนุกสนานสำหรับท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การรับรู้ความปลอดภัย | | | | | | | |
| 16. | ท่านรับรู้ถึงมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 17. | ท่านรับรู้ถึงกฎระเบียบที่ใช้ในการควบคุมการใช้งานเว็บไซต์ของท่าน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 18. | ท่านรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยมาใช้ในเว็บไซต์ดังกล่าว | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 19. | ท่านรับรู้ถึงรูปแบบและข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|---------------------------------|--|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ทัศนคติต่อเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 20. | ท่านรู้สึกเห็นว่าควรมีเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 21. | ท่านคิดว่าการมีเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ดี | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 22. | ท่านคิดว่าเว็บไซต์ดังกล่าวมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| เจตนาที่จะใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 23. | ท่านมีความปรารถนาที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 24. | มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 25. | ท่านตัดสินใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไปในอนาคต | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| การใช้งานเว็บไซต์ | | | | | | | |
| 26. | ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 27. | ท่านจะใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวทุกวัน | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

ตาราง ง-1 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

| ลำดับ | ชื่อ – สกุล |
|-------|--|
| 1 | ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ ผู้พัฒนาและดูแลเว็บไซต์ GotoKnow อาจารย์ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศ ม.สงขลานครินทร์ |
| 2 | อาจารย์จิตรลดา แก้วทนต์ รักษาการผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ ม.หาดใหญ่ อาจารย์ประจำสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ม.หาดใหญ่ |
| 3 | อาจารย์สิทธิโชค อุ่นแก้ว หัวหน้าแผนกงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ม.เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา อาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ม.เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา |

ภาคผนวก จ
ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยพุทธ)



ภาพประกอบ จ-1 ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยพุทธ)

ภาคผนวก ฉ
ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยมุสลิม)



ภาพประกอบ ฉ-1 ตัวอย่างเว็บไซต์ (ไทยมุสลิม)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวพรเพ็ญ จันทรา
 รหัสประจำตัวนักศึกษา 5310121061
 วุฒิการศึกษา
 วุฒิ ชื่อสถาบัน ปีที่สำเร็จการศึกษา
 วท.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2551
 (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
 สถานที่ทำงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 1 ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง
 จังหวัดสงขลา 90000

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

พรเพ็ญ จันทรา และวัชรวิไล ตั้งคุปตานนท์. “แบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างการยอมรับ
 ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ” การประชุมวิชาการครั้งที่ 8
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. 8-9 ธันวาคม 2554